



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN EN
ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS, RUBRO MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN
DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES DE LA CIUDAD DE
HUARAZ, 2018

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

JARA VASQUEZ, SEBASTIANA

ORCID: 0000-0001-6991-6015

ASESOR

CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: -0000-0002-6399-5928

HUARAZ- PERÚ

2021

Título de la tesis

Gestión de calidad en la capacitación en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la ciudad de Huaraz, 2018.

Equipo de Trabajo

AUTORA

Jara Vasquez, Sebastiana

ORCID: 0000-0001-6991-6015

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de
Pregrado, Huaraz, Perú

ASESOR

Centurión Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: -0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

Salinas Gamboa, José German

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Firma del jurado y asesor

Rosillo de Purizaca, María del Carmen
Presidenta

Mino Asencio, María Isabel
Miembro

Salinas Gamboa, José German
Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarias
Asesor

Agradecimiento y/o dedicatoria

Agradecimiento

Doy gracias a Dios por brindarme salud y darme fuerzas para poder realizar mis actividades, por ser el ente principal en mi vida que se encuentra presente en mí día a día, el que fortalece mis pensamientos, mis creencias y mis hechos.

Agradezco a mi familia por el apoyo incondicional brindado en cada de etapa mi vida, para ser de mí una persona responsable y luchadora para poder lograr mis objetivos en la vida. Así mismo, también a mis hermanos por ser mis compañeros en mi vida y haberme brindado experiencias vividas que me ayudan a fortalecerme y a tomar buenas decisiones.

Sebastiana

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación
Dedico a la universidad los Ángeles
Chimbote quien me ayudo en mi
formación académica.

Dedico este trabajo a los integrantes
de mi familia que fueron un apoyo
importante durante todo este tiempo
estudio, sacrificios realizados por
cada uno de ellos para contribuir día a
día en mi deseo de llegar a ser una
profesional universitaria.

Sebastiana

Resumen y abstract

Resumen

La ausencia de la gestión de calidad y capacitación en atención al cliente en las Micro y Pequeñas Empresas, se ve reflejado en el servicio que brindan y el alcance de los objetivos planteados en la empresa; se planteó como objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad en la capacitación en atención al cliente en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la ciudad de Huaraz. La metodología fue de tipo cuantitativo, diseño descriptivo-no experimental, la muestra fue de 61, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados: Para realizar la acción de definir los objetivos para una buena gestión de calidad, el 29.5% de los representantes del rubro investigado casi siempre definen objetivos, para los gerentes que brindan capacitación a su personal para contribuir a una gestión de calidad, en su mayoría el 26.2% de los representantes de las empresas del rubro investigado casi siempre brinda capacitación al personal. Concluyendo: En el rubro de reparación y mantenimiento de vehículos automotores la mayoría de los representantes opinaron que la práctica de la gestión de calidad es importante para dar solución a tiempo a los problemas que se puedan presentar, se mostraron conscientes que la capacitación en los trabajadores de la empresa ayuda a mejorar las actividades de atención al cliente y que a su vez, les permite volverse más competitivas en el mercado.

Palabras Clave: Atención al cliente, capacitación, gestión calidad.

Abstract

The deficiency of applying quality management and training in customer service by representatives of automotive workshops is reflected in the service they provide and the achievement of the objectives set in the company, as a general objective: Describe the main characteristics of quality management in customer service training in Micro and Small Businesses in the category of maintenance and repair of motor vehicles in the city of Huaraz. The methodology was quantitative, descriptive-non-experimental design, the sample was 61, the technique was the survey and the instrument the questionnaire. The results: To carry out the action of defining the objectives for good quality management, 29.5% of the representatives of the investigated item almost always define objectives, for managers who provide training to their personnel to contribute to quality management, in the majority 26.2% of the representatives of the companies of the investigated item almost always provide training to the personnel. Concluding: In the field of repair and maintenance of motor vehicles, the majority of the representatives believed that the practice of quality management is important to provide timely solutions to problems that may arise, they were aware that training in workers The company helps to improve customer service activities and that, in turn, allows them to become more competitive in the market.

Key Words: Customer service, training, quality management,

Contenido

Página

1. Título de la tesis	ii
2. Equipo de Trabajo	iii
3. Firma del jurado y asesor	iv
4. Agradecimiento y/o dedicatoria	v
5. Resumen y abstract	vii
6. Contenido	ix
7. Índice de gráficos, tablas y cuadros	xi
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura.....	7
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases Teóricas	12
2.3. Marco conceptual.....	26
III. Hipótesis.....	28
IV. Metodología	29
4.1. Diseño de la Investigación	29
4.2. Población y muestra.....	30
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	32
4.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	34
4.5. Plan de análisis.....	34
4.6. Matriz de consistencia	35
4.7. Principios éticos.....	36

V. Resultados	37
5.1. Resultados.....	37
5.2. Análisis de resultados	44
VI. Conclusiones	62
Aspectos complementarios.....	64
Referencias bibliográficas.....	66
Anexos	72

Índice de gráficos, tablas y cuadros

Índice de tablas	Página
Tabla 1: Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas en el rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la ciudad de Huaraz, 2018.	37
Tabla 2: Características de las Micro y Pequeñas Empresas en el rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la ciudad de Huaraz, 2018.....	38
Tabla 3: Referente a las características de la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas en el rubro de mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la ciudad de Huaraz, 2018	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4: Características de la capacitación en atención al cliente en las Micro y Pequeñas Empresas en el rubro de mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la ciudad de Huaraz, 2018.	41
Tabla 5: Plan de mejora de gestión de calidad en la capacitación en atención al cliente en las Micro y Pequeñas Empresas en el rubro de mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la ciudad de Huaraz, 2018.....	43

Índice de gráficos	Página
Figura 1: Edad	84
Figura 2: Sexo.....	85
Figura 3: Grado de instrucción	86
Figura 4: Cargo que desempeña	87
Figura 5: Tiempo que desempeña.....	88
Figura 6: Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.....	89
Figura 7: Número de trabajadores que laboran en la empresa	90
Figura 8: Vínculo de las personas que laboran en la empresa.....	91
Figura 9: Objetivo de la creación de la empresa	92
Figura 10: Tipo de constitución de la empresa.....	93
Figura 11: Define los objetivos para el logro de una buena gestión de calidad	94
Figura 12: Establece métodos para el logro de los objetivos de la empresa	95
Figura 13: El procedimiento a seguir para el cumplimiento de los objetivos es importante.....	96
Figura 14: Ejecuta correcciones frente a las dificultades	97
Figura 15: Ejecuta planes de mejora para su empresa.....	98
Figura 16: Realiza las coordinaciones de las actividades de su empresa	99
Figura 17: Ejecuta planes para controlar los cambios externos e internos de su empresa	100
Figura 18: Realiza la supervisión de las actividades concernientes a su empresa	101
Figura 19: Utiliza alguna herramienta de evaluación para su empresa	102
Figura 20: Realiza el control interno en su empresa para verificar el cumplimiento de los objetivos	103
Figura 21: Trabaja los puntos débiles de su empresa	104
Figura 22: Identifica áreas que requieren mejora para su funcionamiento	105
Figura 23: Es fácil encontrar para los clientes los productos que ofrece su empresa....	106
Figura 24: Brinda capacitación a su personal para contribuir a una buena gestión de calidad.....	107
Figura 25: Cuenta con el personal suficiente para minimizar el tiempo de espera	108
Figura 26: Entiende las necesidades que tienen los clientes	109

Figura 27: El personal se muestra interesado en satisfacer a los clientes.....	110
Figura 28: Cuenta con un listado de precios y productos.....	111
Figura 29: El personal brinda buena atención a los clientes.....	112
Figura 30: El personal es respetuoso con el cliente.....	113
Figura 31: El personal es amable con los clientes.....	114

I. Introducción

El presente trabajo de investigación deriva de la línea de investigación Gestión de la calidad de las Micro y Pequeñas Empresas, establecido por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote mediante resolución N° 0011-2019-CU-ULADECH, todas las empresas en la actualidad buscan la manera de cómo llegar a las metas que se trazaron, para lograr este punto tienen que ser mejores que los competidores, es por ello que tienen que preocuparse en brindar un buen producto y servicio que sean de calidad.

El interés sobre el tema a investigar se originó como el resultado de la observación a las Micro y Pequeñas Empresas de la ciudad de Huaraz donde se pudo notar la deficiencia de una gestión de calidad por parte de los gerentes y/o propietarios de los talleres de mecánica, esto se refleja en el servicio que brindan y en el alcance de los objetivos planteados, se puede decir que por estas razones existen un gran porcentaje de empresas que no sobreviven en el mercado. Podemos mencionar que no cuentan con herramientas de gestión para controlar y estandarizar los procesos, como también dar autonomía o limitar las funciones y responsabilidades de los empleados; en cuanto al trato del cliente en ciertos casos es ineficiente esto se debe a que muchas veces el personal se muestra indiferente causando así la insatisfacción del cliente, por otro lado se debe considerar como un problema el poco o nada de tiempo que disponen los empresarios y empleados para capacitarse.

Las Micro y Pequeñas Empresas del rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores, son compañías económicas dedicadas al cuidado y mantenimiento de los vehículos, el cual ofrecen diferentes servicios de acuerdo a la necesidad de cada cliente, actualmente un automóvil es un producto revolucionario porque éste permite el traslado de personas y bienes, de ahí radica la importancia en el mantenimiento y reparación del mismo el cual debe ser brindado dentro de sus instalaciones con calidad y personal capacitado.

Por otro lado, las Micro y Pequeñas Empresas tuvieron que fortalecer sus capacidades para innovar y mejorar sus productos, y por ende permanecer en el mercado siendo más competitivas, el cual no se estuvo logrando debido a la falta de conocimiento sobre las herramientas administrativas que son usadas para ser eficaces y eficientes en una empresa. De acuerdo a la Corporación Financiera de Desarrollo más del 80% de las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú desarrollaron sus actividades de manera intuitivo

y careciendo de elementos necesarios para ser competitivos en un mercado globalizado como el que enfrenta el país (Gestión, 2014).

A nivel internacional se pudo ver que en esos tiempos donde existían ciertas normas que protegen el medio ambiente, existían empresas que no cumplían y acataban las normas establecidas para el cuidado del medio ambiente, a la vez no tomaban las medidas necesarias para cuidar a la empresa y al trabajador. Hace aproximadamente dos años se pudo observar el cierre de 18 talleres mecánicas que se encontraban ubicadas en Guadalajara Jalisco, México; esto se debió al incumplimiento del programa Control de Emisión Vehiculares; lo mismo se pudo observar en el país asiático China donde también las municipalidades optaron por clausurar a los talleres de mecánica esto se debió a que no contaban con los papeles necesarios y que eran exigidos por la Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), el cierre de estos talleres ocasionaron pérdidas económicas a las empresas (Profepa, 2015).

En Lima, el director de la empresa de Sistemas Integrales de Capacitación y Asesoría Automotriz (SICAA) el señor Alberto Quiroga en una entrevista mencionó que los propietarios dedicados al mantenimiento y reparación de vehículos afrontaban un reto muy grande que no estaba en el mercado, sino en la capacitación constante del mismo, además mencionó que más del 90% de estas microempresas no contaban con un seguro social para su personal, careciendo también de procesos administrativos eficientes, debido a que no planificaban a largo plazo, no tenían claros los objetivos, lo que dificultaba su crecimiento. También destacó en las encuestas realizadas previo a dar capacitación a los empresarios, el 20% de ellos manifestaron con toda honestidad que no les agradaba tener contacto directo con el cliente; siendo esto un factor muy importante para realizar la venta del servicio con éxito (El Empresario, 2012).

En la ciudad de Chimbote los talleres que estuvieron dedicados a este rubro contaban con la documentación en orden para que así pudieran brindar garantía y seguridad a los clientes y trabajadores, de esta manera los talleres de mecánica fueron bien vistos y reconocidos, y a su vez no fueron acreedores de multas al momento de la fiscalización (Medina, 2013).

Asimismo Villanueva (2016) mencionó que Ancash fue una de las regiones del Perú en el cual muchas de las empresas no contaban con las condiciones de ambientes adecuados ya que muchos de los trabajadores laboraban en condiciones lamentables, no

recibían capacitaciones de manera constante, no usaban la indumentaria y equipos de protección adecuada.

En la ciudad de Huaraz debido al crecimiento enorme de los automóviles habían aparecido muchas empresas de taller mecánica, debido a que estas requerirían de manera constante el servicio de estos talleres, se pudo ver que muchas de ellas trabajaban sin licencia de funcionamiento y en algunos casos presentaban deficiencias en cuanto al servicio, generando así inseguridad a los trabajadores, clientes y a la misma empresa. En el año 2014 se hizo un operativo donde se pudieron detectar que los talleres que se encontraban en el tramo Huaraz-Monterrey el 98% de ellas no contaban con licencia de funcionamiento ni certificación de Defensa Civil (Romero, 2018).

Por otro lado Visitación (2018) menciona que en la ciudad de Huaraz se vio que existía una diversidad de empresas dedicadas al sector servicio del rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores, donde la gran mayoría veía su beneficio propio, como por ejemplo la de generar rentabilidad dejando de lado la integridad física y psicológica de sus trabajadores.

El servicio al cliente implicó considerar algunos de los aspectos básicos, así como se pudo ver que la capacitación al personal se pudo llevar a cabo con el único propósito de brindar un mejor servicio al cliente, por otro lado, capacitar al personal no fue fácil y rápido como uno quisiera porque a menudo uno ellos no disponían de tiempo las horas que no estaban en el trabajo, por ello se hacía complicado ver la hora en que se pudieran reunir para ser capacitados. Siempre se debió tener en cuenta que en una empresa el servicio resalta por la calidad, forma y manera de cómo se trata al cliente, la capacitación fue un factor de cohesión que nos permitió integrar un equipo de trabajo y fortalecer la moral del personal (Romero, 2018).

Desde el punto de vista de Carreno (2014) la capacitación siempre fue la preparación incesante y un procedimiento duradero de adaptación de los trabajadores, a través de cursos cortos a las transformaciones mecánicas, jerárquicas y de negocios que se vio en medio de su vida laboral. La preparación incesante siempre fue una obligación de las organizaciones o empleadores.

Asimismo el diario Gestión (2018) mencionó que el 48% de los trabajadores peruanos recibieron capacitación en su centro de trabajo, sin embargo se pudo ver que el 22% de los trabajadores han recibido formación o capacitación financiada en su totalidad

por parte de su empleador, mientras un 16% mencionaron que la financiación solo fue cubierto parcialmente, el 85% de las capacitaciones mayormente se dieron dentro de las empresas, ya sean con personal interno o asesores externos, un 10% de los trabajadores se capacitaron en una entidad externa y un 5% se capacitaron virtualmente o vía web. Esto sirvió para que las empresas que existen en nuestro país, conozcan y apliquen las tendencias de cultura y clima laboral, la capacitación siempre fue un componente valorado por los trabajadores, porque permitió que crezcan tanto laboral como personalmente y esto los mantuvo siempre motivados.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación fue el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de calidad en la capacitación en atención al cliente en las Micro y Pequeñas Empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la ciudad de Huaraz, 2018?, para dar respuesta al problema se planteó como el objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad en la capacitación en atención al cliente en las Micro y Pequeñas Empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la ciudad de Huaraz, 2018; para el logro del objetivo genera se han trazado los siguientes objetivos específicos: (a) Describir las principales características de los representantes en las Micro y Pequeñas Empresas, rubro de mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la ciudad de Huaraz, 2018; (b) Describir las principales características en las Micro y Pequeñas Empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la ciudad de Huaraz, 2018; (c) Describir las principales características de la gestión de calidad y la capacitación en atención al cliente en las Micro y Pequeñas Empresas, rubro de mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la ciudad de Huaraz, 2018 ; (d) Describir las principales características de la capacitación en atención al cliente en las Micro y Pequeñas Empresas, rubro de mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la ciudad de Huaraz, 2018 y (e) proponer un plan de mejora sobre la gestión de calidad en la capacitación en atención al cliente en las Micro y Pequeñas Empresas, rubro de mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la ciudad de Huaraz, 2018.

La presente investigación se justifica porque permitió conocer sobre sí desarrollan de manera eficaz de la gestión de calidad y la capacitación del personal en atención al cliente dentro de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro en estudio, lo que conllevó a

indagar si la gestión de calidad contribuía en el logro y desarrollo de los objetivos; a la vez saber si la empresa mediante los servicios que brinda y a través del personal sentían que los clientes quedaban satisfechos con el servicio recibido. Además, esta investigación servirá para que los gerentes y/o propietarios apliquen la gestión de calidad y la capacitación en su empresa dedicada al mantenimiento y reparación de vehículos automotores, del mismo modo se desarrollen mejores continuas, reconocimiento y solución de los problemas, desarrollo de la autodisciplina, capacitación constante a los empleados, para que así se pueda obtener una óptima rentabilidad. Finalmente, este trabajo de investigación se justifica porque servirá como base para futuras investigaciones sobre el tema en estudio.

Con respecto a la metodología: el tipo de investigación fue de tipo cuantitativo porque en el procesamiento de los datos se usó la matemática y estadística, de nivel descriptivo porque sólo se limitó a describir las principales características de las variables en estudio, de diseño descriptivo - no experimental porque los datos fueron recolectados en un solo momento y en un tiempo único, con el propósito de describir las variables, con una población de 65 Micro y Pequeñas Empresas del rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores de las que se tomaron como muestra 61, como técnica se tuvo en cuenta la encuesta y como instrumento el cuestionario estructurado, para realizar el plan de análisis de la investigación se usó el programa SPSS, Excel, Power Point con la finalidad de obtener los resultados y ser representados en tablas y figuras.

En cuanto a los resultados obtenidos en la investigación, el 29.5% de los representantes mencionaron casi siempre definen objetivos para una buena gestión de calidad, el 26.2% de los representantes opinaron casi siempre brindan capacitación a su personal, el 29.5% opinaron que casi siempre la empresa define objetivos para una buena gestión de calidad, el 39.3% dijeron casi siempre la empresa establece métodos para lograr los objetivos, 32,8% mencionaron casi siempre se ejecuta las correcciones frente a las dificultades se puede observar, el 31.1% opinaron siempre es fácil para los clientes encontrar los productos que ofrece su empresa, el 26.2% dijeron casi siempre brinda capacitación a su personal para contribuir a una gestión de calidad, 34,4% mencionaron que siempre entiende las necesidades que tienen los clientes y el 26.2% mencionaron casi siempre el personal se muestra interesado en la satisfacción de los clientes.

Las conclusiones fueron realizadas en base a los resultados que se obtuvieron teniendo en cuenta un análisis crítico proponiendo las recomendaciones correspondientes, como conclusión general se llegó a la siguiente: Se ha determinado las principales características de la gestión de calidad en la capacitación de atención al cliente obteniendo como resultado que la variable en estudio es importante para solucionar los problemas que se puedan presentar en la empresa, ya que mediante el trabajador se puede captar a los clientes; su existencia en el mercado empresarial de la ejecución de la gestión de calidad y la capacitación en atención al cliente al trabajador. Lo expuesto es porque gran parte de los representantes que conforman este rubro consideran que la gestión de calidad y la capacitación son las que articulan las estrategias para tener clientes, finalmente los resultados están encaminados para que los representantes puedan tomar decisiones de manera objetiva con el fin de mejorar como empresa.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Cardoso (2019) en su tesis de investigación “*Documentación del Sistema de Gestión de Calidad Bajo los Requisitos de la NTC ISO 9001:2015 de Mantenimiento Mecatrónica Automotriz en el Municipio de Neiva*” para una organización que busca afianzar relaciones comerciales con sus clientes, es de suma importancia el establecimiento de sistema de gestión de la calidad. Dicho proceso de cambio y transformación requiere conocer el estado de cumplimiento con respecto a la normativa ISO 9001:2015, por medio de un diagnóstico de cumplimiento de los requisitos de dicha norma. Para esto, el presente trabajo analizó la prestación del servicio de diagnóstico, mantenimiento y reparación de vehículos diésel y gasolina en los numerales 4 (Contexto de la organización), 5 (Liderazgo) y 6 (Planificación), de la norma NTC ISO 9001:2015. La misma concluye en la realización de recomendaciones basadas en los hallazgos a partir de un diagnóstico inicial, realizado en la organización Mantenimiento Mecatrónica Automotriz ubicada en el municipio de Neiva, para determinar el cumplimiento de la norma, así como también, identificar las actividades puntuales que realiza la empresa buscando organizar sus procesos, que de tal forma, permita generar la ventaja competitiva que requiere, alcanzar nuevos mercados, expandir su base de clientes, determinar la información necesaria para la caracterización de los procesos y procedimientos.

Maggi (2020) en su tesis de investigación “*Estandarización de los procesos de mantenimiento preventivo y correctivo automotrices aplicando la norma ISO 9001 2015 para el taller Automotriz Auto Extreme*” tuvo por objetivo estandarización de los procesos de mantenimiento preventivo y correctivo automotrices aplicando la norma ISO 9001 2015 para talleres automotriz Auto Extreme; en la metodología se empleó la modalidad bibliográfica – documental, esta modalidad implica que el investigador debe acudir a la empresa donde va a investigar teniendo como población y muestra a 5 personas que viene a ser el total de trabajadores que laboran en la empresa. Llegándose a la siguiente conclusión: se elabora el Manual de Procesos de Mantenimiento Preventivo y Correctivo para su futura implementación ya que va a ser de gran ayuda e importancia.

Quintero (2019) en su trabajo de titulación “*Sistema para el control y gestión del servicio de reparación y mantenimiento de vehículos automotrices para el taller*

“Ingeniería Automotriz” tuvo por objetivo desarrollar un sistema informático para el control y gestión del servicio de reparación y mantenimiento de vehículos automotrices para el taller *“Ingeniería Automotriz”* utilizando la herramienta Visual Basic NET; se utilizó el método cualitativo, como técnica la entrevista, la encuesta y la observación. Se concluye que la implementación del sistema en el local de la empresa se realizó sin novedades, actualmente el sistema está funcionando de manera correcta y sin novedades.

Supelano (2014) en su investigación titulada *“Uso de la metodología ROI para la medición de impacto y retorno sobre la inversión en programas de capacitación en la empresa TGT Gamas S.A.S.”* de la universidad Militar Nueva Granada (Colombia) año 2014 tuvo como objetivo principal proponer el uso de la metodología ROI en la empresa TGT GAMAS S.A.S. como herramienta básica y necesaria que permite evidenciar la revalorización, control y decisión de las capacitaciones; la metodología fue de tipo cualitativa, nivel descriptivo, como técnica se usó la revisión bibliográfica. La investigación concluyó en lo siguiente: aplicando un modelo de medición, que refleje aclara y objetivamente el impacto y retorno sobre la inversión de los programas de capacitación del personal y a su vez que sirva como guía de evaluación en los demás programas ejecutados por la organización.

Antecedentes Nacionales

Abanto (2017) en su tesis titulada *“Propuestas de Diseño e Implementación de Estándares de Calidad para un Taller de Mantenimiento Mecánico Basado en la Norma ISO 9001:2008”* tuvo como objetivo conocer el proceso para implementar el diseño e implementación de estándares de calidad para un taller de mantenimiento mecánico basado en normas ISO 9001:2008; donde utilizó el método cualitativo a través del análisis teórico bibliográfico; para ello se ha consultado a un conjunto de fuentes teóricas y de experiencias que han permitido nutrir los aspectos conceptuales para desarrollar la experiencia propuesta en el presente informe. Se concluye que existe la factibilidad de la aplicación de un proceso para implementar el diseño e implementación de estándares de calidad para un taller de mantenimiento mecánico basado en normas ISO 9001:2008.

Aguilar (2016) en su tesis de investigación *“Caracterización del financiamiento y capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro compra/venta de accesorios y autopartes vehiculares –Cajamarca, 2016”* tuvo como determinar y

describir las características del financiamiento y capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio –rubro compra/venta de accesorios y autopartes vehiculares–Cajamarca, 2016; en cuanto a la metodología la investigación fue descriptiva-no experimental, para llevarla a cabo se tomó una muestra de 12 micro y pequeñas empresas de una población de 20 Mypes, a quienes se les aplicó un cuestionario de 26 preguntas cerradas. Finalmente, podemos concluir que alrededor de 2/3 (66.67%) de las Mypes encuestadas financian su negocio con recursos de terceros y que la totalidad (100%), no recibieron capacitación antes del otorgamiento de los créditos financieros.

Arteaga (2016) en la tesis titulado: “*La capacitación y el financiamiento en las Micro y pequeñas empresas del Sector Comercio – Rubro Lubricentos, de la Avenida Mariano Pastor Sevilla de Lima, Departamento de Lima, Año 2015*”, tuvo como objetivo principal determinar las principales características de la capacitación y el financiamiento de la MYPES del rubro Lubricentos; en cuanto a la metodología fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, de diseño no experimental, transversal, técnica encuesta, con su respectivo cuestionario como instrumento el cual fue aplicado a 17 MYPES como muestra. Llegando a la siguiente conclusión: la mayoría de los representantes saben que la capacitación mejora la productividad y que genera un avance en la gestión de la empresa.

Castillo (2017) en su tesis Titulada: “*Caracterización de la Capacitación y Gestión de la Calidad de las MYPE del Sector Servicio - Rubro Talleres De Metal Mecánica Del Distrito De Sullana, Año 2016*” tuvo por objetivo determinar las características de la capacitación y gestión de la calidad de las MYPE del sector servicio rubro talleres de metal mecánica del distrito de Sullana, periodo 2016; en cuanto a la metodología fue de tipo descriptivo, nivel de estudio cuantitativo, diseño no experimental; muestra poblacional de 10 MYPE a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 20 preguntas, utilizándose la técnica de la encuesta, para el análisis y procesamiento de datos se realizaron en el programa Excel. Llegándose a la siguiente conclusión: La mitad de los representantes de las Mype afirman han recibido capacitaciones las que se han hecho para todo el personal, hacen todo un proceso en el cual se planea, organiza, controla y evalúa al personal.

Perez (2017) en su tesis Titulada “*Gestión y la Calidad de Servicio en la Comisión Nacional de Arbitrios de la Federación Peruana de Futbol*” tuvo como objetivo

determinar de qué manera la Gestión influye en la calidad del servicio de la Comisión Nacional de Árbitros de Fútbol de la Federación Peruana de Fútbol; la metodología fue con el método descriptivo y un diseño no experimental, asimismo la población estuvo constituida por 150 árbitros de la Comisión Nacional de Árbitros de la Federación Peruana de Fútbol, al calcular el tamaño de la muestra se trabajó finalmente con 108 personas, en cuanto al instrumento de recolección de datos tenemos al cuestionario que constó de 15 ítems de tipo cerrado, los mismos que se vaciaron en cuadros en donde se calcularon las frecuencias y porcentajes, complementándose con el análisis e interpretación de los resultados, lo cual nos permitió contrastar las hipótesis. Finalmente se concluyó que la Gestión influye directamente en la calidad del servicio de la Comisión Nacional de Árbitros de Fútbol de la Federación Peruana de Fútbol.

Tapullima (2018) en su tesis *“Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de repuestos automotriz del distrito de Callería, 2018”* tuvo como objetivo describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de repuestos automotriz del distrito de Callería 2018; la metodología fue cuantitativa–descriptiva simple, el diseño de la investigación que se utilizó fue no experimental –transversal –retrospectivo –descriptivo, porque en la recolección de datos y la presentación de los resultados se utilizarán procedimientos estadísticos e instrumentos de medición numéricos, para el recojo de la información de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta se escogió en forma dirigida a 30 microempresarios. Llegando a la siguiente conclusión: el financiamiento y la capacitación mejoró su rentabilidad y manifiestan que la rentabilidad de su empresa fue regular en los últimos años.

Antecedentes Regionales

Flores (2017) en su tesis *“Gestión de Calidad Bajo el Enfoque del Marketing y la Competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Rubro Automotriz, 2016”* tuvo como objetivo determinar la influencia de la Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Automotriz del Distrito de Chimbote, 2017; en cuanto a la

metodología se utilizó el método inductivo- deductivo, de tipo correlacional, de nivel aplicativo, de diseño no experimental/ transversal, se utilizó una población muestral de 4 micro y pequeñas empresas del ámbito de estudio y técnica de la encuesta. Llegando a la siguiente conclusión: que la gestión de calidad bajo el enfoque del marketing influye en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del rubro automotriz del Distrito de Chimbote, 2016.

Jauregui (2017) en su trabajo de investigación *“Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, Rubro Transportes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014”* tuvo como objetivo determinar las principales características de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro transportes, de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014; la metodología fue de diseño no experimental transversal, una población muestra de 8 Micro y Pequeñas Empresas, técnica la encuesta. Finalmente se concluye que la mayoría del Micro y Pequeñas Empresas, son dirigidos por sus dueños y aplican gestión de calidad, pero desconocen del tema.

Antecedentes Locales

Sanchez (2017) en su trabajo de investigación *“Caracterización de la Gestión de Calidad Bajo el Modelo de Liderazgo Contingencia de Fred Fiedler en las Micro y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio - Rubro Transporte Regional Vía Terrestre el Pasajeros en el Distrito De Huaraz, 2014”* tuvo como objetivo la investigación tuvo como objetivo general, describir y determinar las principales características del Liderazgo Contingencial en las micro y pequeñas empresas del sector transporte regional vía terrestre de pasajeros, del distrito de Huaraz, 2014; la metodología fue de tipo y nivel de investigación descriptiva - cuantitativa y un diseño transeccional, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida a 12 gerentes de las MYPE del distrito de Huaraz a quienes se les aplicó un cuestionario de 12 preguntas cerradas aplicando la técnica de la encuesta. Llegando a la siguiente conclusión: La mayoría de los gerentes encuestados aplican deficientemente el liderazgo contingencia por falta de conocimiento en la manera correcta de dirigir y sin interés en el uso de métodos y entrenamientos respecto a la dirección del personal para una adecuada realización de las diversas actividades laborales.

Romero (2018) en su tesis de investigación *“Gestión de calidad en la capacitación de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de aparatos y equipos de uso doméstico de la ciudad de Huaraz, 2017”* tuvo como objetivo describir las características de la gestión de calidad de la capacitación de atención al cliente en las MYPES del sector comercio rubro venta al por menor de aparatos y equipos de uso doméstico de la Ciudad de Huaraz, 2017; en cuanto a la metodología fue de tipo descriptiva y de nivel cuantitativo, se tomó una muestra de 10 MYPES, a quienes se les aplicó dos cuestionarios de 11 preguntas cerradas. Llegando a la siguiente conclusión: la mayoría de los gerentes y empleados de las MYPES encuestadas desconocen los métodos de evaluación de la capacitación del personal en atención al cliente.

Salazar (2016) en su tesis *“Caracterización de la gestión de calidad bajo el cumplimiento del procedimiento de compras en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del rubro venta minorista de artículos de ferretería en el distrito de Huaraz 2015”* tuvo por objetivo describir las principales características de la gestión de calidad bajo el cumplimiento del procedimiento de compras en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de artículos de ferreterías en el Distrito de Huaraz; la metodología fue descriptivo y para llevar a cabo escogió una muestra poblacional de 20 empresas, como técnica se usó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Finalmente se concluyó en lo siguiente: Respecto a los documentos de requisición, los resultados del estudio nos muestran que los gerentes de las ferreterías no utilizan los documentos de requisición, así como pocas veces localizan las fuentes de suministro para adquirir sus productos.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Micro y Pequeña Empresa

Son aquellas organizaciones que están constituidas por una sola persona natural o jurídica, tiene por objeto desarrollar las actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Puede ser administrado por el propietario en caso de ser persona individual o jurídica, pero tienen la potestad de contratar un administrador en caso la requieran. Si la MYPE contará con

capital financiero su productividad podría incrementarse, sin embargo, esto no ha sido un problema para superarse ante cualquier traba que se le pueda presentar (Mares, 2013).

Características de las micro y pequeñas empresas

Según la ley 30056, las micro y pequeñas empresas se ubican en cualquiera de las siguientes categorías empresarias establecidas en función a niveles de ventas anuales:

Microempresa: este tipo de categoría presenta las ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias conocido como UIT.

Pequeña empresa: es aquella cuyas ventas anuales son mayores a las 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT.

Importancia de las micro y pequeñas empresas

Las micro y pequeñas empresas a nivel nacional o internacional son muy importante porque es el motor de la economía del país. El grado de importancia que sobresale la micro y pequeña empresa es que tiene la potestad de producir nuevos puestos de trabajo. A nivel nacional, las micro y pequeñas empresas ofrecen empleo al 80% de la población activa económicamente, de misma forma genera el 40% del producto bruto interno (PBI). Según (Barraza, 2014).

Rol de las MYPE en la estructura económica del país

En el año 2005, las MYPE representaban, en términos cuantitativos, el 98.35% del total de empresas en el Perú; mientras que tan sólo un 1.65% eran grandes y medianas empresas. Este porcentaje se traducía en 2.5 millones de pequeñas y microempresas, de las cuales únicamente 648,147 MYPE eran formales. Ello muestra que la MYPE desde hace un buen tiempo es, numéricamente hablando, el estrato empresarial más importante de nuestro país. Su crecimiento ha sido una constante desde hace más de dos décadas. En el primer lustro de los años 2000, por ejemplo, registró un crecimiento de 29% y ese ritmo se ha mantenido, en promedio, hasta la fecha. Esto se ha debido, entre otras razones, a la importancia que han ido cobrando los servicios dentro del mercado y al desafío que enfrentan las grandes y pequeñas economías para combatir el desempleo (Mares, 2013).

Rubro de mantenimiento y reparación de vehículos automotores

Visitación (2018) señala que la competencia y capacidad que se requiere para la ocupación de un puesto, requiere un buen desempeño y de acuerdo a las necesidades que requiere el mercado; es por ello que los programas de diseño en formación de profesionales tienen que basarse a la competencia. En cuanto a los negocios que se dedican al sector servicio de reparación y mantenimiento automotriz es regulada por el Decreto 1457 (1986) de 10 de enero, donde indica que la actividad industrial como la prestación de servicios mecánicos, así como la reparación de automóviles, motocicletas y equipos en general.

Clasificación de los talleres de reparación de vehículos

- Según la relación entre los fabricantes de equipos y automóviles, estos se dividen en talleres de marca y genéricos.
- De acuerdo a la rama de actividad como son electricidad, mecánica, carrocerías y pintura.
- De acuerdo a la actividad: se refiere a las actividades de reparación de equipos o sistemas del vehículo, así mismo la reparación y mantenimiento.

Servicios que brindan los talleres de sector automotriz de mantenimiento y reparación

Existen diferentes tipos de servicios que ofrece este sector, como señala la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) y de acuerdo a la información que se detalla son las siguientes:

- Taller de reparación automotriz
- Reparación de radiadores, escapes y silenciadores
- Reparación y carga de batería
- Enderezado y pintura
- Reparación de llantas para vehículos
- Servicio de remolque para automóviles.
- Reparación eléctrica para vehículos.
- Rectificación y reconstrucción de piezas de vehículos automotores.
- Taller de reparación

- Polarizados de vehículos
- Reparación y reconstrucción de vías

2.2.2. Gestión de calidad

Cuatrecasas y González (2017) enfatizan que la calidad se define como el conjunto de características que posee un producto o servicio que tiene la capacidad de satisfacer las necesidades del consumidor, es decir, que el producto o servicio tendrá que cumplir ciertas funciones y especificaciones para las que ha sido diseñado y que deberán ajustarse a las expresadas por los consumidores o clientes del mismo ya que la competitividad exigirá, además, que todo ello se logre con rapidez y al mínimo coste, siendo así que la rapidez y bajo coste serán, con toda seguridad, requerimientos que pretenderá el consumidor del producto o servicio.

La gestión de calidad y su mejora continua (Kaizen)

Cuatrecasas y González (2017) señalan que la mejora continua es uno de los pilares fundamentales sobre los que se asienta la calidad total, señala que el término *kaizen* proviene del término japonés que quiere decir “*hacer pequeñas cosas mejor*” y afirma que la mejora continua se puede plantear y gestionar a través del ciclo de Deming o su versión mejorada – el ciclo PDCA. Para llevar a cabo se puede utilizar una serie de herramientas de la calidad que usualmente se emplean para identificación y resolución de problema, así como el análisis de las causas y la aportación de soluciones para lograr la mejora continua.

Gestión de calidad con el ciclo Deming

El ciclo de Deming o ciclo de mejora, actúa como una guía para llevar a cabo la mejora continua y lograr forma sistémica y estructurada la resolución de problemas. Está constituido básicamente de cuatro actividades: planificar, realizar, comprobar y actuar que forman un ciclo que se repite de forma continua; también conocido siglas en inglés como Plan, Do, Check y Act que dentro de cada fase básicamente pueden diferenciarse distintas sub actividades (Cuatrecasas y González, 2017).

- a. Planificar (Plan):** En esta primera fase cabe preguntarse cuáles son los objetivos que quieren alcanzar y la elección de los métodos adecuados para lograrlos. Previamente se debe conocer la situación de la compañía mediante la

recopilación de toda la información y datos necesarios, lo que servirá como pieza fundamental para fijar los objetivos; la planificación debe incluir el estudio de causas y los efectos, para prevenir los problemas y las fallas potenciales que puedan surgir (Cuatrecasas y González, 2017).

- b. Realizar (Do):** Consiste en llevar a cabo el trabajo y las acciones correctivas planeadas en la fase anterior; corresponde en esta fase la formación y educación de los colaboradores para que adquieran un adiestramiento en las actividades y actitudes que han de realizar. En ciertas ocasiones conviene realizar una prueba piloto para probar el funcionamiento antes de realizar los cambios a gran escala; la selección del piloto debe realizarse teniendo en cuenta que sea suficientemente representativo, pero sin que suponga un riesgo excesivo para la organización (Cuatrecasas y González, 2017).
- c. Comprobar (Check):** en esta tercera fase se verifica y se controla los efectos y resultados que surjan de aplicar las mejoras planificadas, y se comprueba si los objetivos marcados se han logrado si no es así, se planifica de nuevo para tratar de superarlos. Para evitar subjetividades, es conveniente definir previamente cuáles van a ser las herramientas de control y los criterios para decidir si las pruebas han funcionado o no (Cuatrecasas y González, 2017).
- d. Actuar (Act):** en esta última fase una vez que se compruebe que las acciones emprendidas dan el resultado apetecido, se realiza su normalización mediante una documentación adecuada describiendo lo aprendido, es decir, se trata de formalizar el cambio o acción de mejora de forma generalizada introduciéndolo en los procesos o actividades. En el caso de que se haya realizado una prueba piloto, si los resultados son satisfactorios, se implantará la mejora de forma definitiva, y si no lo son habrá que decidir si realizar cambios para ajustar los resultados sin desecharla (Cuatrecasas y González, 2017).

Cuatrecasas y Gonzales (2017) señala que el ciclo de Deming se usa en la actualidad en una versión más completa, en la que cada fase está constituida por varias subetapas:

- **Planificar:**
 - ✓ Seleccionar la oportunidad de mejora.
 - ✓ Registrar la situación de partida.

- ✓ Estudiar y elegir las acciones correctivas más adecuadas.
- ✓ Observar el resultado.
- **Realizar:**
 - ✓ Llevar a cabo la acción correctora aprobada.
- **Comprobar:**
 - ✓ Diagnosticar a partir de los resultados, de no ser los deseados se debe volver a la etapa 1.
- **Actuar:**
 - ✓ Confirmar y normalizar la acción de mejora.
 - ✓ Emprender una nueva mejora.

Quintero (2019) dice que los 14 puntos de Deming para la calidad total son las siguientes:

- Constancia en el objetivo de mejora.
- Adopción general de la nueva Filosofía
- Abandono de la dependencia en masa.
- No basar el negocio en el precio.
- Mejora continua del sistema de servicios y producción.
- Formación en la materia.
- Adoptar e implementar el liderazgo de los directivos.
- Erradicar el miedo a actuar.
- Romper las barreras entre los departamentos.
- Eliminar los eslóganes, exhortaciones y metas de calidad.
- Eliminar las cuotas de trabajo que fije metas u objetivos numéricos.
- Eliminar las causas que impidan al personal sentirse orgulloso de su trabajo.
- Estimular la capacitación y la automejora.
- La transformación.

La correcta aplicación de los principios ha demostrado, que en los diferentes procesos que componen la gestión empresarial repercute de forma notable en el aumento de la calidad y reducción de costos.

El Modelo de Malcolm Baldrige

Copinni (2018) menciona que este modelo consta de 11 valores que representan su fundamento e integran el conjunto de criterios y variables de calidad:

- La calidad basada en el cliente
- El Liderazgo
- La mejora y aprendizaje organizativo
- El desarrollo personal y la participación
- La rápida respuesta
- La calidad en la prevención y en el diseño
- La visión del futuro a largo plazo
- La gestión basada en datos y hechos
- Desarrollo de la asociación entre los implicados
- La responsabilidad social
- La orientación hacia los resultados.

Los valores en mención han tenido varias modificaciones al pasar de los años, a parte de los valores que posee tiene siete grandes criterios que son las siguientes:

- El liderazgo
- La planificación estratégica
- El enfoque al cliente
- El análisis y la información
- El enfoque al recurso humano
- El proceso administrativo
- El resultado del negocio

El Modelo Europeo de excelencia EFQM

Copinni (2018) menciona que en el entorno de la Unión Europea se estableció el modelo EFQM de excelencia como un modelo de referencia, este modelo surge en la década de los 80 ante la necesidad de las empresas de ofrecer a los clientes los servicios y productos de mayor calidad, como única forma de poder enfrentar a la competencia. En el año 1988 es creada la Fundación Europea para la Gestión de Calidad por 14 organizaciones con la finalidad de impulsar la mejora de la calidad, cuatro años más tarde en el año 1992 se presenta el Modelo Europeo de Gestión de Calidad que también es conocida como el modelo EFQM de autoevaluación. El modelo EFQM se caracteriza

por obtener resultados excelentes en el rendimiento general de una compañía con relación a los clientes, esto se logra mediante un liderazgo que impulse la estrategia y política. Los criterios que son tomados en este modelo son:

- Lo conseguido realmente por la organización
- Lo logrado por la organización con respecto a los propios objetivos
- Los resultados de la competencia
- Los resultados considerados como las “mejores de su clase” de la organización
- Las relaciones causan – efecto entre los resultados y agentes

De esta manera la información de los resultados nos permitirá mejorar la gestión de las compañías, en los fundamentos de este modelo se encuentra un esquema lógico que se denomina REDER que está conformada por cinco elementos:

- Resultados
- Enfoque
- Despliegue
- Evaluación
- Revisión

Por otro lado, Copinni (2018) menciona que el uso del Modelo EFQM permite contemplar la organización en su conjunto, adoptar una perspectiva holística y apreciar que es un sistema complejo pero que, a la vez, es un sistema organizado; este modelo ayudará a las compañías a alcanzar el éxito midiendo donde se encuentra en el camino de crear valor sostenible, identificando y comprendiendo los gaps para encontrar soluciones y mejorar significativamente el rendimiento de la organización. Estos son algunos de los principales beneficios del modelo:

- Ayudar a definir el propósito de la compañía.
- Ayuda a crear la cultura de la compañía.
- Refuerza el liderazgo.
- Transforma la compañía.
- Fomenta las prácticas ágiles.
- Apoya a afrontar los desafíos del mundo.
- Ayuda a preparar el futuro.
-

Propósito del Modelo de Excelencia

Toledo (2016) menciona que el propósito del Modelo de Excelencia constituye una base para realizar autoevaluaciones organizacionales y para proporcionar retroalimentación a sus usuarios; adicionalmente el modelo posee tres importantes roles para fortalecer la competitividad de las compañías:

- Ayudar a mejorar las prácticas de capacidades, resultados y gestión.
- Facilitar la comunicación e intercambio de información sobre mejores prácticas entre organizaciones de todo tipo.
- Servir de herramienta de trabajo para comprender y gestionar el desempeño las oportunidades y la planificación de las oportunidades de aprendizaje.

Objetivos del Modelo de Excelencia

Copinini (2018) menciona que el objetivo del modelo de Excelencia está diseñado para ayudar a las compañías a usar un enfoque integrado para la gestión del desempeño organizacional que resulte en:

- Proporcionar permanentemente mayor valor a los clientes y grupos de interés, contribuyendo a la sostenibilidad de la organización.
- La mejora de la eficacia y de las capacidades de toda la organización.
- Aprendizaje, tanto organización como personal.

Principios de la gestión de calidad

Sirvent, Gisbert y Pérez (2017) señalan que los principios de la gestión de calidad tienen como propósito orientar y dirigir a la organización para cumplir los objetivos de manera exitosa. Se destacan en ocho principios que son las siguientes:

- **El cliente:** Comprender sus necesidades y cumplir con sus expectativas viene a ser la clave de los consumidores y mantener su fidelidad.
- **El liderazgo:** El clima interno de la compañía depende de la gestión de dirección, el líder principal puede delegar tareas en otros responsables designados, esto va de acuerdo al tipo de estructura que posee.
- **La participación del personal:** La motivación de los integrantes de la compañía genera un mejor desempeño de sus tareas, mayor compromiso y reduce la incertidumbre en momentos de crisis.

- **El enfoque basado en procesos:** Guiar a cada área de la compañía es parte fundamental para el desarrollo global, genera entre cada elemento del sistema de gestión de calidad.
- **La mejora continua:** La evaluación del sistema de gestión de calidad es útil para obtener mejoras en los procedimientos.
- **El enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** El análisis de los datos cuantitativos y cualitativos, sirven de apoyo para medir el desempeño de la compañía.
- **La relación con los proveedores:** Es importante mantener una relación recíproca entre la compañía y los proveedores como alianzas, planes de pago, descuentos, etc.

2.2.3. La capacitación en la atención al cliente

Blanco (2018) mencionan que muchas empresas establecen programas de capacitación para el servicio de atención al cliente; el objetivo principal es capacitar a todos los trabajadores para tratar a los clientes de la compañía en una forma cortés, dándoles lo ofrecido; el servicio al cliente marca una diferencia importante que representa una ventaja competitiva para el negocio, es por ello que los seminarios de capacitación para el personal de servicio al cliente proporcionan las soluciones que la compañía necesita. Capacitar al personal encargado del servicio de atención al cliente es importante para que conozca y experimente las habilidades que se requieren para ofrecer un buen servicio y una atención personalizada, así como las herramientas que los apoyen a tener una mejor comunicación, enriqueciendo la capacidad intelectual del personal de las empresas que buscan calidad en los servicios que proporcionan. Se lleva a cabo desde los principios de los noventa la capacitación en el servicio al cliente, implicando gastos de millones de dólares para introducir nuevas políticas de servicios al cliente; actualmente casi dos terceras partes de los estadounidenses se encuentran en puestos de servicio al cliente y cada vez más encuentran necesario competir con la calidad de sus servicios.

Algunos otros puntos que menciona dentro de la capacitación son las siguientes:

- a. **Accesibilidad:** Se constituye en función a la cercanía o proximidad de las personas a un determinado lugar ya sea su centro de trabajo o cualquier equipamiento o servicio que requiera para satisfacer sus intereses.

- b. Capacidad de respuesta:** Es la disposición que tiene una compañía para ayudar a los clientes para proporcionarle un servicio de calidad, esta tiene que ser ágil porque los clientes esperan una respuesta y es importante valor su tiempo y precisa porque los clientes quieren lo que buscan y necesitan.
- c. Comprensión al cliente:** Es la capacidad de analizar, comprender y conocer sus necesidades.
- d. Comunicación:** La comunicación con los clientes es primordial y debe ser fluida con un lenguaje que se pueda entender.
- e. Cortesía:** Es la atención consideración y amabilidad del personal, estos son considerados como valor agregado en el servicio, al momento de prestar un servicio se encuentra la interacción la que debe ser cortés con la finalidad de hacer que el cliente se sienta cómodo.

Por otro lado Cota y River (2016) consideran que la capacitación es una herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados, el contar con una capacitación eficiente permite a la empresa tener innovación , desarrollo de estrategias funcionales, competitivas y funcionales, apoyado en el uso de tecnologías de información con un sentido ético y de responsabilidad social; la capacitación no debe visulizarse como una obligacion que tiene la empresa con los trabajadores, sino, debe ser vista como una inversion que trae beneficios a la compañía y a las personas que asistan a las capacitaciones.

Capacitación

Según el autor Chiavenato (2011) menciona que la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, competencias y desarrollan habilidades en función a los objetivos definidos.

Los beneficios de la capacitación para las compañías:

- Aumenta la rentabilidad de la empresa.
- Eleva la moral del personal
- Mejora el conocimiento de los diferentes puestos.
- Mejor imagen de la compañía.
- Identificación del personal con la entidad.

- Mejora relación con el jefe – subordinados.
- Comprensión de las políticas de la empresa.
- Información sobre las necesidades futuras del personal.
- Solucionar problemas
- Facilita la promoción de los empleados
- Incremento en la productividad y calidad de trabajo
- Promueve la comunicación en la organización.

Los beneficios de la capacitación para el empleado son:

- Ayuda a la persona a tomar las decisiones y a solucionar problemas.
- Favorece el desarrollo y la confianza del personal.
- Mejora las habilidades de manejo de conflictos y comunicación.
- Aumenta el nivel de satisfacción con el puesto.
- Ayuda a lograr las metas individuales.
- Favorece un sentido de progreso como persona y en el trabajo.
- Disminuyen temores de incompetencia.
- Hacer sentir más útil al trabajador mediante su desempeño.

Los beneficios en las relaciones humanas internas y externas

- Mejora la comunicación entre grupos
- Proporciona información sobre disposiciones oficiales.
- Alienta la cohesión entre grupos.
- Ayuda a la orientación de nuevos empleados.
- Hacer viable los planes de la organización
- Proporciona un buen clima para el aprendizaje
- Convierte a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar.

Importancia de la capacitación

Es importante la capacitación al personal para que los objetivos de la empresa se cumplan, Las empresas deben tener una constante adaptación al medio competitivo de hoy en día, para ello están obligados a encontrar mecanismos innovadores que desarrollen a la misma; por lo tanto, se requiere de la capacitación como elemento cultural de la empresa y así lograr un mejoramiento y desarrollo constante y sólido de la empresa. La información de la especificación del puesto es necesaria para identificar

las necesidades de la capacitación y desarrollo del personal dentro de una empresa. Dicha información sugiere las habilidades, capacidades y conocimientos que requiere la persona para poder desarrollar el puesto, ya que el colaborador no siempre contara con todos los requerimientos y para ello se debe capacitar, así son orientados para poder desempeñar bien las labores para las que son requeridas (Nowell, 2015).

Métodos para la capacitación

Nowell (2015) menciona que hay varias formas de transmitir la capacitación, todo depende del grupo al que se le va a impartir nuevas enseñanzas. Los métodos son las siguientes:

- Aprendizaje mediante el modelamiento.
- Aprendizaje mediante el adiestramiento
- Aprendizaje mediante el coaching y la tutoría
- Coaching profesional
- Mentoring

Fases para la capacitación

Nowell (2015) menciona que la capacitación establece cuatro fases que son las siguientes:

- **Fase 01: Detectar necesidades**

Debe de estar alerta el gerente de recursos humanos, respecto a los tipos de capacitación que se van a emplear, así mismo se requiere métodos los cuales ayuden a los trabajadores a mejorar su capacidad, conocimientos y habilidades.

- **Fase 02 Diseño del programa**

Consiste en tomar información del análisis que se obtuvo de la necesidad y con esto poder utilizarlas para crear programas de alto nivel; asimismo el éxito de los programas depende de algo más que la capacidad de la organización.

- **Fase 03: Implementar el programa**

Consiste en elegir los métodos para la implementación de programas de capacitación, ya que de esta manera permite a elegir entre varios métodos donde

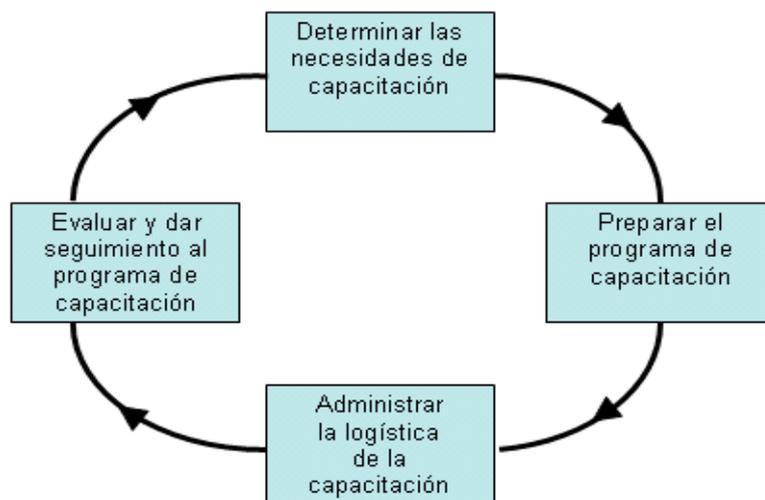
se escoge el más adecuado para aprender; para poder organizar los diversos métodos en esta fase se toma en cuenta a los empleados ejecutivos y no ejecutivos.

- **Fase 04: Evaluación del programa**

En esta fase se usan criterios para realizar una adecuada evaluación en cuanto a la capacitación, estas son: reacción, comportamiento, resultados y aprendizaje estas son consideradas importantes porque brindan información relevante para el éxito del programa.

Ciclo de la capacitación

Visitación (2018) menciona que la capacitación proporciona medios en el cual permite que el aprendizaje surja como resultado de los esfuerzos de cada persona, el aprendizaje genera un cambio de conducta que se presenta a diario en todas las personas. Por otro lado, la capacitación orienta las experiencias del aprendizaje el cual conlleva a un aspecto benéfico y positivo, ya que ayuda a completarlas y reforzarlas; en las compañías se puede desarrollar en todos los niveles donde los empleados puedan poner en práctica los conocimientos y habilidades aprendidas lo que beneficia a la empresa y a ellos.



Fuente: Fuente Visitación (2018, p. 17)

2.3. Marco conceptual

Calidad: el conjunto de características que posee un producto o servicio que tiene la capacidad de satisfacer las necesidades del consumidor (Cuatrecasas & Gonzáles, 2017).

Capacitación: es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, competencias y desarrollan habilidades en función a los objetivos definidos (Chiavenato, 2011).

Cliente: es la persona que adquiere un bien o servicio para satisfacer sus necesidades (Sovero y Suarez, 2015).

Mantenimiento: es cuando un bien recibe tratamiento a efectos de restaurarlo a un estado en el cual pueda llevar a cabo alguna función requerida (Sovero y Suarez, 2015).

Objetivo: es el planteo de una meta o un propósito a alcanzar y que de acuerdo al ámbito donde sea usado tiene cierto nivel de complejidad (Sovero y Suarez, 2015).

Planes de corrección: es el instrumento que permite proyectar en el tiempo las acciones necesarias a partir de los resultados del proceso de autoevaluación (Sovero y Suarez, 2015).

Reparación: es la acción y efecto de reparar un bien que no funciona correctamente (Cantillo, 2014).

Satisfacción al cliente: es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas (Gonzales, 2011)

Servicio al cliente: es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado (Sánchez, 2019).

Vehículo: es un medio de locomoción que permite el traslado de un lugar a otro de personas o cosas (Sovero y Suarez, 2015).

Trabajador: se refiere a toda persona física que presta sus servicios subordinados a otra institución o persona, obtenido una retribución a cambio de su fuerza de trabajo (Rojo, 2020).

III. Hipótesis

En el presente trabajo de investigación: Gestión de calidad en la capacitación en atención al cliente en las micro y peñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la ciudad de Huaraz, 2018, no se plantea la hipótesis por tratarse de un estudio de nivel descriptivo. Los estudios descriptivos estudian situaciones que generalmente ocurren en condiciones naturales (Espinoza, 2018).

IV. Metodología

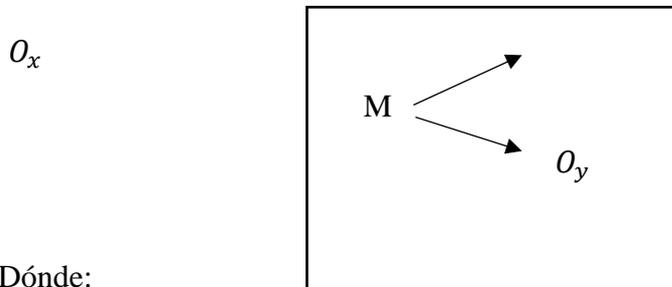
4.1. Diseño de la Investigación

El diseño de la presente investigación fue no experimental de forma universal.

Fue no experimental porque se realizaron sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se muestra dentro de su contexto (Rojas, 2015).

De forma transversal porque los datos fueron recolectados en un solo momento y en tiempo único, son el propósito de describir las variables.

Cuyo diagrama es como sigue:



M = Muestra conformada por las Micro y Pequeñas Empresas del rubro en estudio.

O_x = Variable Gestión de Calidad.

O_y = Variable Capacitación en atención al cliente.

Tipo de investigación.

El tipo de investigación fue cuantitativo, porque permitió recolectar los datos conforme a la variable en estudio.

El tipo de investigación permite darle la dimensión al nivel de acuerdo a los objetivos establecidos (Rojas, 2015).

Nivel de la investigación.

El nivel de la investigación fue descriptivo, debido a que sólo se limitó a describir las principales características de las variables en estudio.

El nivel de investigación se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno o un evento de estudio (Rojas, 2015).

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

La población estuvo conformada por 65 Micro y Pequeñas Empresas del rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la Ciudad de Huaraz, para poder determinar la población se usó datos que nos proporciona la Municipalidad de Huaraz.

El universo o población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual estudia y da origen a los datos de la investigación (Rojas, 2015).

4.2.2. Muestra

El tamaño de la muestra fue de 61 Micro y Pequeñas Empresas del rubro mantenimiento y reparación de vehículos de la Ciudad de Huaraz.

La muestra es una parte o fragmento representativo de una determinada población cuyas características esenciales son las de ser objetiva de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra pueden generarse a todos los elementos que conforman dicha población (Rojas, 2015).

Cálculo del tamaño de muestra

Para calcular el tamaño de la muestra se debe tener en cuenta lo siguiente:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

n = Tamaño de muestra buscado

N = Tamaño de la población o Universo

Z = Parámetro estadístico que depende N

e = Error de estimación máximo aceptado

p = Probabilidad de que ocurra el evento estimado

q = (1-p) = Probabilidad de que no ocurra e.

Entonces hallamos valores:

Nivel de confianza	Z alfa
99.7%	3
99%	2,58
98%	2,33
96%	2,05
95%	1,96
90%	1,645
80%	1,28
50%	0,674

Parámetro	Insertar Valor
N	65
Z	1,96
P	50%
Q	50%
e	3%

Remplazando datos en la fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

$$n = \frac{65 * (1.96^2) * 50 * 50}{3^2 * (65 - 1) + (1.96^2) * 50 * 50}$$

$$n = \frac{62.426}{1.018}$$

$$n = 61.3222004$$

$$n = 61$$

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Definición operacional	Indicador	Escala de medición
Representantes de las Micro y pequeñas empresas	Los representantes son personas encargados que administran las micro y pequeñas empresas	Edad	Los administradores, gerentes y/ o propietarios de las micro y pequeñas empresas son las personas que velan por la entidad y los representan ante la sociedad	- 18 – 30 años - 31 – 50 años - 51 a más años	Ordinal
		Sexo		- Masculino - Femenino	
		Grado instrucción		- Sin instrucción - Primaria - Secundaria - Superior no universitario - Superior Universitario	Nominal
		Cargo que desempeña		- Dueño - Administrador	
		Tiempo que desempeña		- 0 a 3 años - 4 a 6 años - 7 años a mas	
Micro y pequeñas empresas	Son unidades económicas constituidas por una personas natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización empresarial (Sunat, 2014).	Tiempo de permanencia	Es caracterización propia y la determinación de ciertos atributos para poder ser una micro y pequeña empresa	- 0 a 3 años - 4 a 6 año - 7 a más años	Ordinal
		Número de trabajadores que laboran		- 1 a 5 trabajadores - 6 a 10 trabajadores - 11 a más trabajadores	
		Vinculo de las personas que trabajan		- Familiar - No familiar	
		Objetivo de creación		- Generar ganancia - Subsistencia	
		Tipo de constitución		- E.I.R.L. - S.R.L. - S.A.C. - S.A.A.	Nominal

Gestión de calidad	Forma en que la dirección planea las actividades futuras, instaure programas y controle los resultados de la calidad dentro de un proceso de mejora continua, además son un conjunto de características que posee un producto o servicio que tiene la capacidad de satisfacer las necesidades del consumidor (Cuatrecasas & Gonzalez 2017).	Planificar	Define establecer los objetivos y procesos necesarios para obtener los resultados, de conformidad con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos - Métodos - Procedimientos 	Likert Encuesta Cuestionario
		Hacer	Implementar procesos para alcanzar los objetivos; es ejecutar el plan estratégico lo que contempla.	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecutar planes de corrección - Coordinar actividades. - Control de cambios externos e internos 	
		Verificar	La verificación suele ser el proceso que se realiza para revisar si una determinada cosa está cumpliendo con los requisitos y normas previstos.	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisión de las actividades - Herramientas de evaluación. - Realiza control interno 	
		Actuar	Se deben estudiar los resultados y compararlos con el funcionamiento de las actividades antes de haber sido implantada la mejora.	<ul style="list-style-type: none"> - Reforzar puntos débiles - Identificación de áreas 	
Capacitación en atención al cliente	Son los procesos logísticos complejos y elaborados que buscan ganar la confianza de los clientes, por medio de relaciones para conocerlos mejor y captarlos adecuadamente (Blanco, 2008).	Accesibilidad	Es la accesibilidad y la facilidad de contactar.	<ul style="list-style-type: none"> - Facilidad para encontrar un producto 	
		Capacidad de respuesta	Es la disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido.	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitar al personal - Nivel de tiempo de espera 	
		Compresión al cliente	Es el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidades - Satisfacer al cliente 	
		Comunicación	Mantener a los clientes informados utilizando un lenguaje que pueden entender, así como escuchar.	<ul style="list-style-type: none"> - Información brindada 	
		Cortesía	Es la atención, consideración y amabilidad del personal de contacto.	<ul style="list-style-type: none"> - Atención - Respeto - Amabilidad 	

4.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnica

Para el recojo de la información de campo se utilizó como técnica la encuesta que se aplicó a la muestra en estudio.

En el campo de trabajo se usó como técnica para el recojo de la información la encuesta porque se ha convertido en una herramienta fundamental para el estudio de las relaciones sociales (Leal, 2017).

4.4.2. Instrumento

Para el recojo de la información se utilizó el cuestionario estructurado con preguntas relacionadas a las variables que se aplicó a la muestra en estudio.

El cuestionario es un documento en el cual se recopila la información por medio de preguntas concretas aplicadas a una determinada muestra con el propósito de conocer una opinión (Leal, 2017).

4.5. Plan de análisis

Los datos fueron obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos, para lo cual se recurrió a los informantes o fuentes y los datos que se obtuvieron fueron ingresados a los programas especiales como Word, Excel y el programa estadístico SPSS, Turnitin, luego se procesaron los datos para la presentación de las tablas y gráficos y por último se realizó el análisis estadístico.

4.7. Principios éticos

La Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote tiene ciertos principios que están de acuerdo al código de ética de las cuales puse en práctica los siguientes principios éticos que rigen la actividad investigadora.

- **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** Apliqué este principio porque se tomaron las medidas necesarias para evitar daños concernientes al medio ambiente, plantas y animales, a la vez se planificó acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios.
- **Libre participación y derecho a estar informado:** Apliqué este principio porque se les manifestó que la participación en trabajo de investigación era voluntaria y a la vez se les informó sobre el propósito y finalidad del trabajo ya que los datos fueron usados para fines de estudio.
- **Beneficencia no maleficencia:** Apliqué este principio porque se aseguró el bienestar de las personas que participaron en la investigación, sin causar daño, disminuyendo los posibles efectos adversos y maximizando los beneficios.
- **Justicia:** Apliqué este principio porque se trató de manera equitativa a quienes participaron en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.
- **Integridad científica:** Apliqué este principio porque se mantuvo la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieron afectar el curso del estudio o la comunicación de los resultados.

V. Resultados

5.1. Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la ciudad de Huaraz, 2018.

Características	n	%
Edad		
18 a 30 años	24	39.3
31 a 50 años	28	45.9
51 a más años	9	14.8
Total	61	100.0
Género		
Masculino	39	63.9
Femenino	22	36.1
Total	61	100.0
Grado de instrucción		
Sin instrucción	7	11.5
Primaria	10	16.4
Superior no universitaria	18	29.5
Secundaria	13	21.3
Superior universitaria	13	21.3
Total	61	100.0
Cargo que desempeña		
Dueño	34	55.7
Administrador	27	44.3
Total	61	100.0
Tiempo que desempeña en el cargo		
0 a 3 años	29	47.5
4 a 6 años	24	39.3
7 a más años	8	13.1
Total	61	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE en el rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores.

Tabla 2

Características de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la ciudad de Huaraz, 2018

Características de la empresa	n	%
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro		
0 a 3 años	32	52.5
4 a 6 años	27	44.3
7 a más años	2	3.3
Total	61	100.0
Número de trabajadores que laboran en la empresa		
1 a 5 trabajadores	32	52.5
6 a 10 trabajadores	21	34.4
11 a más trabajadores	8	13.1
Total	61	100.0
Vínculo de las personas que laboran en la empresa con el representante		
Familiares	32	52.5
No familiares	29	47.5
Total	61	100.0
Objetivo de la creación de la empresa		
Generar ganancia	35	57.4
Subsistencia	26	42.6
Total	61	100.0
Tipo de constitución de la empresa		
E.I.R.L.	29	47.5
S.R.L	18	29.5
S.A.C	9	14.8
S.A.A	5	8.2
Total	61	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE en el rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores.

Tabla 3

Referente a las características de la gestión de calidad y la capacitación en atención al cliente en las Micro y Pequeñas Empresas en el rubro de mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la ciudad de Huaraz, 2018

Características		
Gestión de calidad	N	%
Define objetivos para el logro de una buena gestión de calidad		
Nunca	15	24.6
Muy pocas veces	9	14.8
Algunas veces	12	19.7
Casi siempre	18	29.5
Siempre	7	11.5
Total	61	100.0
Establece métodos para el logro de los objetivos de la empresa		
Nunca	7	11.5
Muy pocas veces	14	23.0
Algunas veces	11	18.0
Casi siempre	24	39.3
Siempre	5	8.2
Total	61	100.0
El procedimiento a seguir para el cumplimiento de los objetivos es importante		
Nunca	7	11.5
Muy pocas veces	17	27.9
Algunas veces	12	19.7
Casi siempre	23	37.7
Siempre	2	3.3
Total	61	100.0
Ejecuta correcciones frente a las dificultades		
Nunca	5	8.2
Muy pocas veces	14	23.0
Algunas veces	14	23.0
Casi siempre	20	32.8
Siempre	8	13.1
Total	61	100.0
Ejecuta planes de mejora para su empresa		
Nunca	11	18.0
Muy pocas veces	9	14.8
Algunas veces	15	24.6
Casi siempre	16	26.2
Siempre	10	16.4
Total	61	100.0
Realiza la coordinación de las actividades de su empresa		
Nunca	3	4.9
Muy pocas veces	17	27.9
Algunas veces	14	23.0
Casi siempre	16	26.2
Siempre	11	18.0
Total	61	100.0

Ejecuta planes para controlar los cambios externos e internos de su empresa		
Nunca	14	23.0
Muy pocas veces	8	13.1
Algunas veces	10	16.4
Casi siempre	18	29.5
Siempre	11	18.0
Total	61	100.0
Realiza la supervisión de las actividades concernientes a su empresa		
Nunca	13	21.3
Muy pocas veces	10	16.4
Algunas veces	13	21.3
Casi siempre	18	29.5
Siempre	7	11.5
Total	61	100.0
Utiliza alguna herramienta de evaluación para su empresa		
Nunca	9	14.8
Muy pocas veces	12	19.7
Algunas veces	13	21.3
Casi siempre	15	24.6
Siempre	12	19.7
Total	61	100.0
Realiza el control interno en su empresa para verificar el cumplimiento de los objetivos		
Nunca	11	18.0
Muy pocas veces	11	18.0
Algunas veces	13	21.3
Casi siempre	14	23.0
Siempre	12	19.7
Total	61	100.0
Trabaja los puntos débiles de su empresa		
Nunca	12	19.7
Muy pocas veces	10	16.4
Algunas veces	12	19.7
Casi siempre	12	19.7
Siempre	15	24.6
Total	61	100.0
Identifica áreas que requieren mejorar para su funcionamiento		
Nunca	6	9.8
Muy pocas veces	13	21.3
Algunas veces	14	23.0
Casi siempre	13	21.36
Siempre	15	24.6
Total	61	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES en el rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores.

Tabla 4

Características de la capacitación en atención al cliente en las Micro y Pequeñas Empresas en el rubro de mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la ciudad de Huaraz, 2018.

Capacitación en atención al cliente	n	%
Es fácil encontrar para los clientes los productos que ofrece su empresa		
Nunca	10	16.4
Muy pocas veces	9	14.8
Algunas veces	8	13.1
Casi siempre	19	31.1
Siempre	15	24.6
Total	61	100.0
Brinda capacitación a su personal para contribuir a una buena gestión de calidad		
Nunca	13	21.3
Muy pocas veces	19	31.1
Algunas veces	8	13.1
Casi siempre	16	26.2
Siempre	5	8.2
Total	61	100.0
Cuenta con el personal suficiente para minimizar el tiempo de espera		
Nunca	11	18.0
Muy pocas veces	14	23.0
Algunas veces	7	11.5
Casi siempre	17	27.9
Siempre	12	19.7
Total	61	100.0
Entiende las necesidades que tienen los clientes		
Nunca	10	16.4
Muy pocas veces	11	18.0
Algunas veces	12	19.7
Casi siempre	21	34.4
Siempre	7	11.5
Total	61	100.0
El personal se muestra interesado en satisfacer a los clientes		
Nunca	9	14.8
Muy pocas veces	14	23.0
Algunas veces	12	19.7
Casi siempre	10	16.4
Siempre	16	26.2
Total	61	100.0
Cuenta con un listado de precios y productos		
Nunca	9	14.8
Muy pocas veces	16	26.2
Algunas veces	8	13.1
Casi siempre	18	29.5
Siempre	10	16.4
Total	61	100.0

El personal brinda buena atención a los clientes

Nunca	9	14.8
Muy pocas veces	7	11.5
Algunas veces	14	23.0
Casi siempre	15	24.6
Siempre	16	26.2
Total	61	100.0

El personal es respetuoso con el cliente

Nunca	12	19.7
Muy pocas veces	13	21.3
Algunas veces	13	21.3
Casi siempre	5	8.2
Siempre	18	29.5
Total	61	100.0

El personal es amable con los clientes

Nunca	16	26.2
Muy pocas veces	6	9.8
Algunas veces	6	9.8
Casi siempre	14	23.0
Siempre	19	31.1
Total	61	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES en el rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores.

Tabla 5

Plan de mejora de gestión de calidad en la capacitación en atención al cliente en las Micro y Pequeñas Empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la ciudad de Huaraz, 2018.

Indicadores	Problemas	Surgimiento del problema
Servicio	Nivel de servicio baja	En ciertas ocasiones el servicio es malo por falta de personal
Personal	Poca iniciativa que tiene el personal por falta de capacitación	Personal desmotivado por falta de capacitación
Necesidad del cliente	Cliente insatisfecho por el mal servicio que se le brinda en ciertas ocasiones	No satisfacer las necesidades en su totalidad
Sistema de trabajo	No establece los procedimientos, herramientas, recursos y el rol del colaborador	No establecer procedimientos, herramientas y recursos adecuados
Posición frente a la competencia	Personal y servicio	Ausencia del personal y un mal servicio

5.2. Análisis de resultados

Con respecto a las principales características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas en el rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la ciudad de Huaraz, 2018.

Referente a la edad el 45,9% de los representantes del rubro en estudio se encuentra entre 31 a 50 años de edad (Tabla 1). El resultado coincide con Salazar (2016), que menciona que el 42,3% de los representantes encuestados se encuentran entre 31 a 40 años de edad. Lo que demuestra que la mayor parte de los representantes son personas adultas que están entre los 31 a 50 años de edad, porque cuentan con experiencia en el rubro siendo favorable para administrar su negocio.

Referente al género el 63,9% de los representantes del rubro en estudio son de sexo masculino (Tabla 1). El resultado se contradice con Salazar (2016), que manifiesta que el 53,8% de los encuestados corresponde al género femenino. Esto demuestra que los representantes del rubro en estudio en su mayoría son liderados por los varones debido a la actividad que se realiza en este tipo de negocio.

Con respecto al grado de instrucción de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro mantenimiento y reparación de vehículos el 29,5% tiene nivel de estudios superior no universitaria (Tabla 1). El resultado se contrasta con Jauregui (2016), que menciona que el 71% de los representantes encuestados tiene grado de instrucción superior no universitaria. Esto demuestra que la mayoría de los representantes que se dedican a este rubro tienen un nivel de educación superior no universitaria, la cual no es impedimento para tener un negocio y poder superarse.

Con respecto al cargo que desempeña los encuestados pertenecientes al rubro mantenimiento y reparación de vehículos se aprecia que el 55,7% es dueño de su empresa (Tabla 1). Este resultado se asemeja con Romero (2018), que menciona que el 64.2% son dueños de su negocio. Esto demuestra que la mayoría de los

encuestados del rubro en estudio son dueños de su empresa y tienen la capacidad empresarial de generar sus propios ingresos.

Con relación al tiempo que desempeñan los representantes del rubro mantenimiento y reparación de vehículos el 47,5% desempeña el cargo entre 0 a 3 años (Tabla 1). Este resultado se contradice con Jauregui (2016), que menciona que el 37,5% de los representantes tienen más de 7 años de permanencia en el cargo. Esto demuestra que los representantes del rubro en estudio tienen poco tiempo en el cargo, pero a pesar de ello le ponen empeño para dar lo mejor y así brindar un servicio de calidad a sus clientes.

Con respecto a las principales características de las Micro y Pequeñas Empresas en el rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la ciudad de Huaraz, 2018.

Con respecto al tiempo de permanencia de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro en estudio se puede apreciar que el 52,5% tiene una permanencia en el rubro de 0 a 3 años, (Tabla 2). Este resultado se contradice con Jauregui (2016), que menciona que el 38% de los encuestados manifestaron tener una permanencia de 7 años a más en el rubro. Esto demuestra que la permanencia de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro mantenimiento y reparación de vehículos es de poco tiempo lo que no es impedimento para superarse y crecer como empresa.

Con respecto al número de trabajadores que cuentan las Micro y Pequeñas Empresas del rubro mantenimiento y reparación de vehículos el 52,5% cuenta con 1 a 5 trabajadores (Tabla 2). Este resultado coincide con Jauregui (2016), que manifiesta que el 62,5% de las Micro y Pequeñas Empresas en estudio contaban con 1 a 3 trabajadores. Esto demuestra que la mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas del sector mantenimiento cuentan con una cantidad limitada de trabajadores, los que concuerda al volumen de la empresa y a la cantidad de clientes con los que estos cuentan.

Con respecto a las personas que trabajan en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro mantenimiento y reparación de vehículos el 52,5% labora con familiares (Tabla 2). Este resultado coincide con Romero (2018), que manifiesta que el 58% de las Micro y Pequeñas Empresas trabajan con sus familiares. Esto demuestra que más de la mitad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector automotriz brindan trabajo a sus familiares, para que puedan mejorar su situación económica.

Con respecto al objetivo de creación de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro mantenimiento y reparación de vehículos el 57,4% tuvo como objetivo de creación el generar ganancias (Tabla 2). Este resultado coincide con Flores (2017), que menciona que el 75% de los representantes encuestados casi siempre se han trazado una visión de crear una empresa con el objetivo de generar ganancia. Esto demuestra que la mayoría de Micro y Pequeñas Empresas se originaron con la finalidad de obtener ganancias con las puedan vivir y cubrir sus necesidades.

Con respecto al tipo de constitución que tiene la MYPE el 47,5% indico ser del tipo E.I.R.L. (Tabla 2). Este resultado coincide con Romero (2018) donde menciona que al crear una empresa se debe definir cuál será la denominación o razón social, está estará representada por unas siglas que harán parte del nombre de la empresa.

Con respecto a las principales características de la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas en el rubro de mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la ciudad de Huaraz, 2018.

Para realizar la acción de definir los objetivos para una buena gestión de calidad, el 29.5% de los representantes del rubro investigado casi siempre definen objetivos (Tabla 3). El resultado se contradice con Flores (2017) quien menciona que el 100% los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas no cuentan con un plan para conseguir sus objetivos y por ende no realizan la aplicación de gestión calidad en el funcionamiento de su negocio. De acuerdo a lo manifestado por Cuatrecasas y González (2017) menciona que es fundamental fijar los objetivos en una

compañía. Esto demuestra que la mayoría de empresarios del rubro en estudio define ciertos objetivos que puedan contribuir al desarrollo de una buena gestión de calidad.

Para realizar la acción de establecer métodos para lograr los objetivos el 39.3% de los representantes del rubro investigado casi siempre establecen métodos (Tabla 3). El resultado se contradice con Jáuregui (2016) quien menciona que el 100% dicen que aplicar la Gestión de Calidad como estrategia para ayudar a lograr objetivos. De acuerdo a lo manifestado por Cuatrecasas y Gonzales (2017) donde menciona que debe elegirse los métodos adecuados para lograr los objetivos. Los resultados muestran que las empresas en estudio casi siempre suelen establecer métodos para lograr los objetivos que se trazaron.

Para realizar la acción de considerar importante el procedimiento a seguir para el cumplimiento de los objetivos planeados el 37,7% de los representantes del rubro investigado mencionaron siempre es importante el procedimiento a seguir (Tabla 3). Es resultado coincide con Flores (2017) quien menciona que se debe establecer ciertos procedimientos que sean importantes para alcanzar los objetivos trazados y alcanzar las metas que formarán parte del éxito en el ámbito empresarial. De acuerdo a lo manifestado por Cuatrecasas y Gonzales (2017) menciona que es importante el procedimiento para el logro de los objetivos trazados en la empresa. Esto demuestra que las empresas en estudio consideran que siempre es importante seguir ciertos procedimientos que ayudarán a que se cumplan los objetivos planteados para ser mejores en el ámbito empresarial.

Para realizar la acción de ejecutar las correcciones frente a las dificultades el 32,8% de los representantes del rubro investigado casi siempre se ejecutan las correcciones (Tabla 3). El resultado coincide con Abanto (2017) que menciona que más allá de asegurar las normativas que requieren un monitoreo cercano, el cumplimiento de los procesos de la organización y la corrección luego de detectar un desvío o falla, se debe documentar los procesos comprobados y seguir de manera exacta las instrucciones escritas de acuerdo a los estándares establecidos.

De acuerdo a lo manifestado por Cuatrecasas (2017) menciona que consiste llevar a cabo el trabajo y las acciones correctivas que fueron planteadas. Demostrando que las Micro y Pequeñas Empresas del rubro en estudio casi siempre suelen ejecutar correcciones frente a las dificultades que se les presenta durante su trayecto.

Para realizar la acción de ejecutar planes de mejora para su empresa el 26,2% de los representantes del rubro investigado casi siempre ejecutan planes de mejora (Tabla 3). El resultado se contradice con Maggi (2020) quien menciona que el 76% de los representantes no aplican ninguna técnica de mejora en la gestión de calidad debido a que desconocen. De acuerdo a lo manifestado por Cuatrecasas y Gonzales (2017) quien menciona que se debe verificar y controlar los efectos y resultados que surjan de aplicar las mejoras planificadas. Se puede ver que las Micro y Pequeñas Empresas del rubro mantenimiento y reparación de vehículos casi siempre se preocupan por ejecutar planes de mejora que pudieran cambiar a la empresa.

Para realizar la acción de coordinación de las actividades de su empresa el 26,2% de los representantes del rubro investigado casi siempre realizan las coordinaciones (Tabla 4). El resultado coincide con Quintero (2015) que menciona que la coordinación de actividades empresariales viene a ser un canal de comunicación común para los empresarios para mejorar el cumplimiento y riesgo laboral. Por otra parte, se compara con Cuatrecasas y Gonzales (2017) que menciona que la formación y educación de los colaboradores es necesario para que adquieran un adiestramiento en las actividades y actitudes que han de realizar. Con esto se puede determinar que las Micro y Pequeñas Empresas del rubro mantenimiento y reparación de vehículos muestran cierto interés para coordinar las actividades que ayudarán a mejorar la gestión empresarial.

Para realizar la acción de establecer planes para controlar los cambios externos e internos de su empresa el 29.5% de los representantes del rubro investigado casi siempre establecen planes (Tabla 4). El resultado se compara con Abanto (2017)

quien menciona que la fase de control comprende el verificar y controlar los efectos y resultados que surjan de aplicar las mejoras planificadas. Por otra parte, se compara con Cuatrecasas y Gonzales (2017) quien establece que se verifica y se controla los efectos y resultados que surjan de aplicar las mejoras planificadas. Establecer planes que permitan controlar los cambios que puedan existir ya sean externos o internos permitirá a los representantes del rubro investigado a tomar acciones para hacerle frente.

Para realizar la acción de supervisión de las actividades concernientes a su empresa el 29,5% de los representantes del rubro investigado casi siempre realizan la supervisión de las actividades (Tabla 4). El resultado coincide con Tapullima (2018) quien establece que dentro de la fase de control, del ciclo PDCA, comprende la supervisión de los efectos y resultados que surjan de las actividades que desarrolla la organización. Por otra parte, se asemeja con Cuatrecasas y Gonzales (2017) quien establece que se trata de formalizar el cambio o acción de mejora de forma generalizada introduciéndolo en los procesos o actividades. De esto modo podemos ver que los resultados demuestran que las Micro y Pequeñas Empresas del rubro mantenimiento y reparación de vehículos realizan la supervisión de las actividades concernientes a su empresa.

Para realizar la acción de utilizar herramientas de evaluación para su empresa el 24.6% de los representantes del rubro investigado casi siempre utilizan herramientas de evaluación (Tabla 4). El resultado se asemeja con Abanto (2017) quien menciona que las herramientas que son usadas para la evaluación de la empresa deben ser innovadoras que permitan medir la capacidad de la empresa. Por otra parte, se asemeja con Cuatrecasas y Gonzales (2017) quien establece que es conveniente definir previamente cuáles serán las herramientas y los criterios de evaluación. Con esto podemos ver que las Micro y Pequeñas Empresas del rubro mantenimiento y reparación de vehículos suelen usar casi siempre herramientas que permitan la evaluación de su empresa.

Para realizar la acción de realizar el control interno en su empresa para verificar el cumplimiento de los objetivos el 23% de los representantes casi siempre realizan el control interno (Tabla 4). El resultado coincide con Abanto (2017) quien establece que la fase de control se ha de comprobar si los objetivos marcados se han logrado o, si no es así, planificar de nuevo para tratar de superarlos. Los resultados muestran que las Micro y Pequeñas Empresas del rubro mantenimiento y reparación de vehículos siempre realizan el control interno en su empresa para poder verificar que se cumplan los objetivos trazados.

Para realizar la acción de trabajar los puntos débiles de su empresa el 24,6% de los representantes mencionaron siempre trabajan los puntos débiles (Tabla 4). El resultado coincide con Quintero (2019) quien menciona que los puntos débiles deberían ser evitados por cualquier empresa del sector porque estos no favorecen al desarrollo de las mismas. De esto modo se poder que las Micro y Pequeñas Empresas del rubro mantenimiento y reparación de vehículos se preocupan por trabajar en los puntos débiles de su empresa para otorgar mayores beneficios.

Para realizar la acción de identificación de las áreas que requieren prioridad para su mejora el 24.6% de los representantes mencionaron siempre realizan la identificación de las áreas (Tabla 4). El resultado coincide con Juiña (2018) quien indica que el 73% de los encuestados opinaron que sí manejan técnicas de calidad para medir el desempeño de cada área de la empresa. Demostrando así que las Micro y Pequeñas Empresas del rubro mantenimiento y reparación de vehículos siempre identifican a las áreas que requieren mejoras para así no perjudicar el desarrollo de las mismas.

Con respecto a las principales características de la capacitación en atención al cliente en las Micro y Pequeñas Empresas en el rubro de mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la ciudad de Huaraz, 2018.

Para los gerentes que quieren que los clientes puedan encontrar los productos que ofrece de manera fácil, en su mayoría el 31.1% de los representantes de las

empresas del rubro investigado mencionaron casi siempre es fácil (Tabla 5). Este resultado se contradice con Romero (2018) donde menciona que el 75% de los encuestados menciona que en la empresa no tiene los productos tan visibles por tener espacios reducidos. Esto demuestra que los clientes que acuden al establecimiento siempre les son fáciles de encontrar los productos y servicios que ofrecen.

Para los gerentes que brindan capacitación a su personal para contribuir a una gestión de calidad, en su mayoría el 26.2% de los representantes de las empresas del rubro investigado casi siempre brinda capacitación al personal (Tabla 5). Este resultado coincide con Tapullima (2018) quien menciona que el 64% capacita a su personal de manera constante. Por otra parte, Romero (2018) mencionan que la capacitación al empleado ayuda a contribuir en el desarrollo de la empresa. Estos resultados evidencian que casi siempre las Micro y Pequeñas Empresas en estudio brindan capacitación al personal para que pueda contribuir con el desarrollo de una buena gestión de calidad.

Para los gerentes que cuentan con personal suficiente para minimizar los tiempos de espera, en su mayoría el 29.7% de los representantes de las empresas del rubro investigado siempre cuentan con el personal suficiente (Tabla 5). Este resultado coincide con Pérez (2017) quien menciona que el 75% dijeron casi siempre cuentan con el número de personal para la atención a los clientes. Es así que se puede concluir que las Micro y Pequeñas Empresas en estudio mencionan que casi siempre cuenta con el equipo de trabajo necesario, esto se debe al factor económico.

Para los gerentes que entienden las necesidades que tienen los clientes, en su mayoría el 34,4% de los representantes de las empresas del rubro investigado casi siempre entienden las necesidades (Tabla 5). El resultado se contradice con Aguilar (2016) quien menciona que el 85% de los encuestados manifestaron tener dificultad en saber lo que los clientes desean, por la indecisión al momento de elegir un servicio. Por otra parte, Romero (2018) mencionan que la comprensión

al cliente es la capacidad de analizar, comprender y conocer sus necesidades. Es así que se puede concluir que las Micro y Pequeñas Empresas en estudio entienden y toman en cuenta las necesidades de sus clientes, tratando de satisfacer sus requerimientos y crecer en el mercado.

Para los gerentes que dicen que el personal se muestra interesado en la satisfacción de los clientes, en su mayoría el 26.2% % de los representantes de las empresas del rubro investigado mencionaron que el personal siempre muestra interés en la satisfacción de los clientes (Tabla 5). El resultado coincide con Tapullima (2018) quien menciona que el 76% de las MYPE encuestadas manifestaron que el personal que labora en la empresa siempre muestra interés para poder satisfacer el cliente en servicio que solicite. Es así que se puede concluir que el personal de las Micro y Pequeñas Empresas en estudio muestran interés en la satisfacción de los clientes.

Para los gerentes que cuentan con un listado de precios y productos de lo que ofrecen, en su mayoría el 29.5% de los representantes de las empresas del rubro investigado casi siempre cuenta con un listado (Tabla 5). El resultado coincide con Romero (2018) quien menciona que el 72,34% manifestaron que siempre cuentan con un listado de precios sobre los servicios que brindan. Es así acuerdo a los resultados obtenidos se puede mencionar que las Micro y Pequeñas Empresas en estudio cuentan con un listado de precios y productos, lo que resulta beneficioso para los empleados, ya que así estos no tendrán confusiones, y estos podrán contar con información precisa y exacta.

Al momento que el cliente acuda a la empresa el personal le brinda buena atención el 26.2% de los representantes de las empresas del rubro investigado mencionaron que el personal siempre brinda buena atención (Tabla 5). El resultado coincide con Aguilar (2016) quien en su investigación menciona que el 50% brinda capacitación a los trabajadores de su empresa, el 70% de las empresas encuestadas afirmaron que brinda una buena atención al cliente por ser parte importante de la empresa. Por otra parte Romero (2018) mencionan que capacitar al personal encargado del servicio de atención al cliente es importante para que conozca y experimente las

habilidades que se requieren para ofrecer un buen servicio y una atención personalizada. Es así que se puede mencionar que la mayoría de los representantes del rubro en estudio, considera que dar un trato por igual a sus clientes es lo correcto, por ende, se debe capacitar constantemente a su personal, así como incentivarlos de manera económica como moral, pues queda claro que de la mano de obra, depende el crecimiento de una empresa.

Al momento que el cliente acuda a la empresa el personal es respetuoso el 29.5% de los representantes de las empresas del rubro investigado mencionaron siempre es respetuoso el personal con el cliente (Tabla 5). El resultado coincide con Tapullima (2018) que menciona que el 85% de los trabajadores son respetuosos con los clientes porque consideran que son factores importantes para la empresa. Por otra parte Romero (2018) mencionaron que el objetivo principal es capacitar a todos los trabajadores para tratar a los clientes de la compañía en una forma cortés. Los resultados demuestran que el respeto hacía el cliente debería de ser de manera constante para que se pueda sentir importante al momento de acudir a la empresa.

Al momento que el cliente acuda a la empresa el personal se muestra siempre amable el 31.1% de los representantes de las empresas del rubro investigado mencionaron siempre se muestra amable el personal con el cliente (Tabla 5). El resultado coincide con Aguilar (2016) que menciona que el 100% de los encuestados manifestaron que siempre se muestran amables con los clientes porque consideran que el trato amable hacía el cliente es importante en todo aspecto. Por otra parte, Romero (2018) dicen que el valor agregado en el servicio es la consideración y amabilidad del trabajador hacia el cliente. De acuerdo al resultado se puede mencionar que la mayoría de los representantes del rubro mantenimiento y reparación de vehículos mencionan que los trabajadores siempre son amables con los clientes cuando acuden al establecimiento a solicitar un servicio.

Plan de Mejora

Elaborar un plan de mejora sobre la Gestión de calidad en la capacitación en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la ciudad de Huaraz, 2018.

Datos generales

- Razón social: Centro Diésel Choco E.I.R.L
- Giro de la empresa: Mantenimiento y reparación de vehículos automotores.
- Dirección: Av. 27 de noviembre nro. S.N BR Villón bajo (al frente de Lubricentos América) Ancash - Huaraz - Huaraz

Misión

Centro Diésel Choco E.I.R.L dedicada al rubro Mantenimiento y reparación de vehículos automotores, tienen como misión ser uno de los talleres de mayor confianza de sus clientes, satisfaciendo las necesidades con oportunidad y calidad a través del personal a cargo, con la finalidad de lograr de manera completa lo requerimientos de los mismos.

Visión

Tienen como visión ser líder en mantenimiento y reparación de automóviles, manteniendo el servicio de calidad en los diferentes servicios que ofrece, ser reconocido y competitivo por su dinamismo en la prestación de servicios y atención al cliente, incentivando el desarrollo humano y compromiso de sus colaboradores con la empresa.

Valores organizacionales

- Respeto: El respeto entre los colaboradores es mutuo, esto hace que trabajen de forma veraz y honrada.
- Empatía: El trato a los clientes es bueno.
- Responsabilidad: La responsabilidad que tenemos por cumplir con nuestro trabajo hace que cumplamos con nuestras labores en los horarios establecidos.
- Compromiso: Nuestro compromiso con el trabajo hace que brindemos a los clientes un buen servicio para que así los motive a volver.

- Humildad: Escuchamos las exigencias, quejas y sugerencias de los clientes aceptando los errores cometidos y buscando las soluciones más óptimas a todos los problemas.

Objetivos empresariales

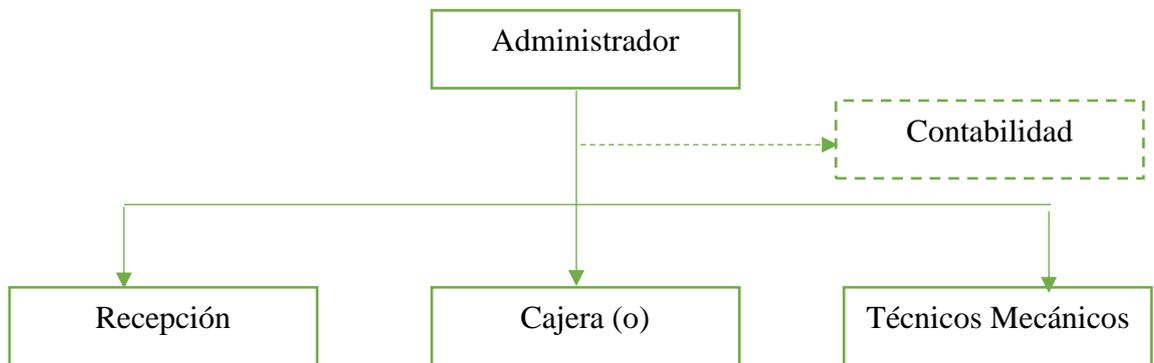
Objetivo general

Diseñar una propuesta de mejora sobre la Gestión de calidad en la capacitación en atención al cliente en la micro y pequeña empresa Centro Diésel Choco E.I.R.L, de la ciudad de Huaraz, 2018.

Objetivos específicos

- Implementar un sistema de calidad en atención al cliente a través de la mejora continua de acuerdo a las exigencias actuales y futuras de los clientes.
- Establecer un sistema de incentivos y reconocimientos para incrementar el compromiso e identificación de los colaboradores.

Organigrama de la empresa



Diagnóstico General

<p>Matriz de la estrategia FODA</p>	<p>Oportunidades</p> <p>Se cuenta con las herramientas mecánicas y equipos necesarios para brindar el servicio de reparación de los vehículos automotores.</p> <p>Reconocimiento de los servicios exclusivos que el cliente busca, como es la calidad del servicio.</p> <p>El cliente valora la calidad del servicio que se le brinda.</p>	<p>Amenazas</p> <p>El ingreso de nuevas micro y pequeñas empresas con precios bajos, junto a ello se suma escases de las herramientas mecánicas.</p> <p>Los desastres naturales que aquejan al medio ambiente.</p> <p>La inestabilidad política y económica que aqueja al País ha traído un declive grande en la estabilidad de la ciudadanía.</p>
<p>Fortaleza</p> <p>Los servicios realizados con mecanismos de calidad obteniendo resultados óptimos.</p> <p>Fomentar la comunicación con los clientes de manera permanente para conseguir un adecuado entendimiento.</p> <p>El uso medios masivos de comunicación como es el internet para promocionar los servicios que se brindan como son</p>	<p>F – O</p> <p>Aprovechar la calidad del servicio para generar una armoniosa relación con los clientes con la finalidad de satisfacer sus necesidades.</p> <p>No usar insumos contaminantes para evitar el impacto negativo en el medio ambiente.</p> <p>Hacer uso de la publicidad mediante herramientas del internet.</p>	<p>F-A</p> <p>Conseguir la satisfacción del cliente a través de un servicio personalizado, generando una comunión familiar.</p>

mantenimiento y reparación de vehículos automotores.		
Debilidades Carencia y manejo deficiente de la gestión de calidad y servicio al cliente en la empresa.	D – O Aprovechando el crecimiento del mercado y el avance de la tecnología, se capacita al personal para que muestre autonomía e iniciativa propia en el trabajo.	D – A A través de las herramientas del internet se promociona mejor los servicios que se brindan como es el mantenimiento y reparación de vehículos automotores, generando así el interés de los usuarios que visualicen la publicidad.

Indicadores de Gestión

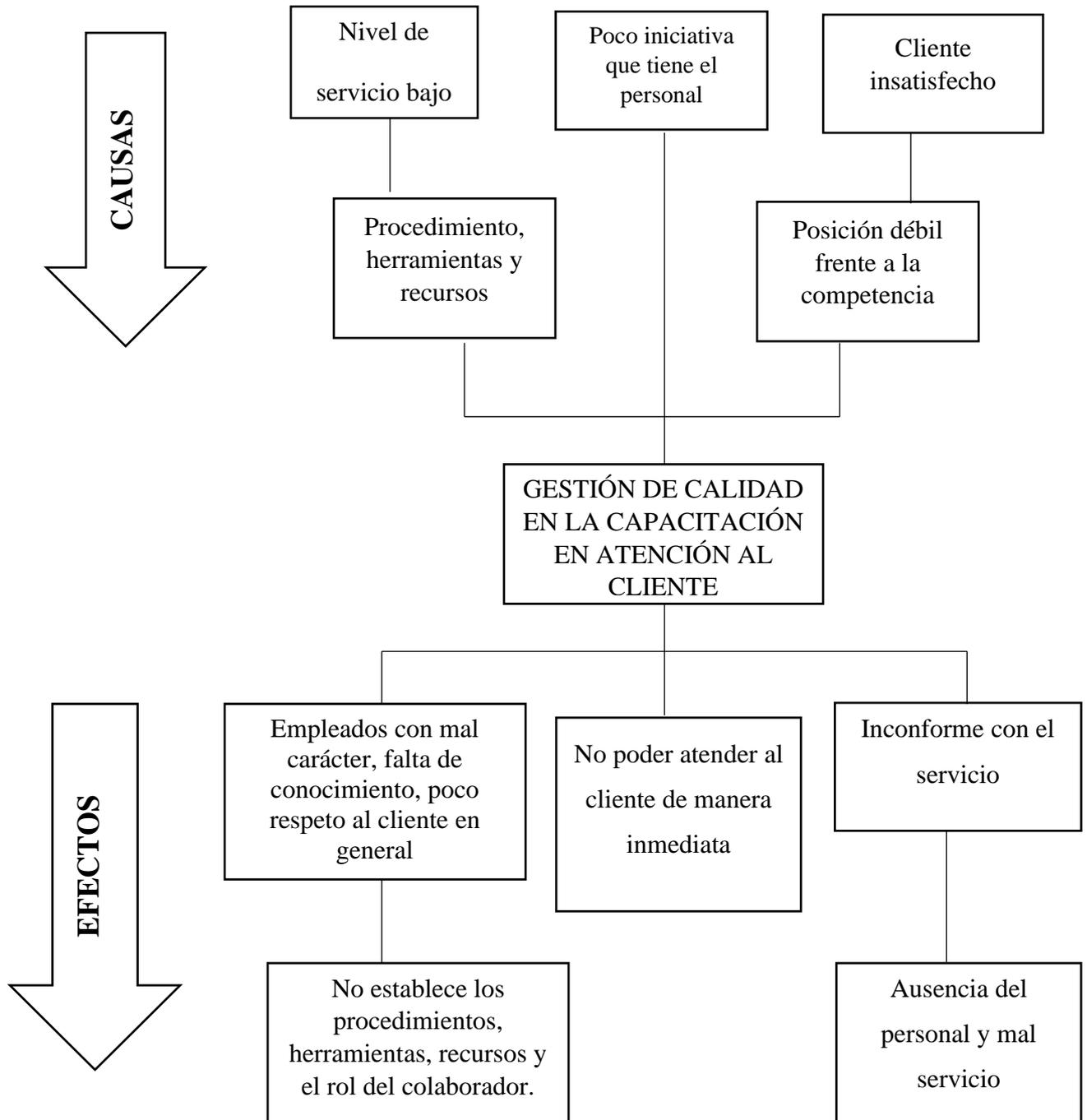
Indicadores	Evaluación de los indicadores dentro de las MYPES
Servicio	Nivel del servicio es bueno - malo
Personal	Compromiso del personal por su trabajo
Necesidad del cliente	Cliente satisfecho o insatisfecho con el servicio
Sistema de trabajo	Establecer procedimiento, herramientas y recursos
Posición frente a la competencia	Depende del personal y calidad del servicio

Problemas

Indicadores	Problemas	Surgimiento del problema
Servicio	Nivel de servicio baja	En ciertas ocasiones el servicio es malo por falta de personal
Personal	Poca iniciativa que tiene el personal por falta de capacitación	Personal desmotivado por falta de capacitación
Necesidad del cliente	Cliente insatisfecho por el mal servicio que se le brinda en ciertas ocasiones	No satisfacer las necesidades en su totalidad
Sistema de trabajo	No establece los procedimientos, herramientas, recursos y el rol del colaborador	No establecer procedimientos, herramientas y recursos adecuados
Posición frente a la competencia	Personal y servicio	Ausencia del personal y un mal servicio

Causas (utilizando el diagrama causa – efecto)

Árbol causa – efecto



Establecer soluciones

- Establecer acciones

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Servicio	Nivel de servicio bajo	Aplicar estrategias de mejora para brindar un servicio de calidad
Personal	Poca iniciativa que tiene el personal por falta de capacitación	El colaborador debe ser capacitado y motivado para la atención al cliente, para que pueda brindarle una atención de calidad
Necesidad del Cliente	Cliente insatisfecho por el mal servicio que se le brinda en ciertas ocasiones	Satisfacer las necesidades de los clientes brindándoles el servicio que solicitan
Sistema de trabajo	No establece los procedimientos, herramientas, recursos y el rol del colaborador	Establecer procedimientos, herramientas, recursos y el rol del colaborador para mejoras de la empresa.
Posición frente a la competencia	Personal y servicio	Cubrir la ausencia del personal y mejorar el mal servicio que a veces suele brindarse a los clientes.

- Estrategias

Nº	Acciones de mejora a llevar a cabo	Plazo	Impacto	Priorización
1	Aplicar estrategias de mejora para brindar un servicio de calidad	7 meses	Aumento en la cartera de clientes	Servicio de calidad
2	El colaborador debe ser capacitado para la atención al cliente, para que pueda brindarle una atención de calidad	7 meses	Personal capacitado	Capacitar al personal para brindar una atención de calidad
3	Satisfacer las necesidades de los clientes brindándoles el servicio que solicitan	7 meses	Clientes satisfechos	Mantener a los clientes fieles
4	Establecer procedimientos, herramientas, recursos y el rol del colaborador para mejoras de la empresa.	7 meses	Mejora de los procedimientos de trabajo, recursos y rol del colaborador	Cambiar los procedimientos de recursos y rol del colaborador
5	Cubrir la ausencia del personal y mejorar el mal servicio que a veces suele brindarse a los clientes.	7 meses	Cubrir la ausencia del personal y mejorar la mala atención	Solucionar la ausencia del personal contratando a nuevos y mejorar la mala atención porque de eso dependerá si la empresa será competente

VI. Conclusiones

- En el rubro de reparación y mantenimiento de vehículos automotores la mayoría de los representantes opinaron que la práctica de la gestión de calidad es importante para dar solución a tiempo a los problemas que se puedan presentar, se mostraron conscientes que la capacitación en los trabajadores de la empresa ayuda a mejorar las actividades de atención al cliente y a su vez, les permite volverse más competitivas en el mercado. Lo expuesto es porque los representantes que conforman este rubro consideran que la gestión de calidad y la capacitación en atención al cliente son estrategias de crecer en el aspecto empresarial y para atraer clientes, finalmente los resultados están encaminados para que los representantes puedan tomar decisiones de manera objetiva con el fin de mejorar como empresa.
- Los representantes del rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores se encuentran entre los 31 a 50 años de edad, donde la mayoría son de sexo masculino y solo tienen estudios superiores no universitaria, más de la mitad son dueños de sus negocios. Estas características se muestran porque son varones los que administran este tipo de negocio lo que demuestra que el nivel de estudio no es un impedimento para poder ser empresario y obtener un futuro fructífero, esta información sobre las características de los representantes está orientada para que cada una de las personas involucradas las conozcan y frente a tendencias futuras tomen las medidas correspondientes.
- Los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores tienen una permanencia en el rubro de 0 a 3 años, cuentan con un mínimo número de trabajadores que tienen un vínculo familiar con los representantes, mencionaron también que la creación de sus negocios tuvo como objetivo generar ganancias. Las características se dan porque que las empresas en estudio tienen pocos años en este rubro lo que indica que su participación en el mercado es reciente y es por ello que cuentan con un reducido número de trabajadores, la información sobre las características está encaminada para que se pueda conocer las principales características de los factores que

describen al rubro en estudio y así se puedan comparar en que se diferencian con las demás empresas.

- Se aprecia que los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores mencionan que casi siempre definen objetivos para realizar una buena gestión de calidad a la vez establecen métodos y procedimientos para lograrlos, mencionan que casi siempre se ejecutan las correcciones frente a las dificultades y planes de mejora; realizan coordinaciones y supervisiones de las actividades concernientes a sus negocios, emplean herramientas de evaluación y realizan el control interno para analizar los puntos débiles que presenta la empresa. Esto sucede porque los representantes del rubro en estudio establecen métodos y procedimientos para realizar la gestión de calidad permitiendo así asegurar que el servicio cubra las expectativas de los clientes, los resultados que se obtuvieron sobre la gestión de calidad están orientados para que los representantes se enfoquen en reforzar el sistema de gestión de calidad y aplicar un plan de mejora que aborde soluciones a las deficiencias y necesidades que se les presente.
- Los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores mencionan que los clientes al momento de acudir a solicitar un servicio o producto los encuentran fácil y al alcance de ellos porque tienen un listado de precios de lo que ofrecen, la capacitación hacia su personal no es constante debido al factor económico y al tiempo que los trabajadores puedan tener; el personal entiende las necesidades del cliente y se muestra interesado en poder ayudarlos. Esto ocurre porque los responsables de las empresas tienen el servicio y producto que ofrecen mediante un listado de precios con lo que busca incrementar la confianza y pretender fortalecer la relación con los clientes a través de los empleados, los resultados obtenidos sobre la capacitación de atención al cliente están orientados para que los representantes prioricen este punto y en coordinación con el trabajador se pueda llevar a cabo de manera constante, fomentando así una participación activa en el proceso de mejora de la empresa.

- Se requiere fomentar la participación de los trabajadores de manera activa en los procesos de mejora; es por ello, se determina que las Micro y Pequeñas Empresas necesitan aplicar el plan de mejora que aborde soluciones a las deficiencias y necesidades detectadas; para que las compañías apliquen de manera adecuada la gestión de calidad y la capacitación en atención al cliente, deben conocer a la empresa a fondo para que de esa manera puedan identificar los problemas que generan un servicio deficiente, por lo cual mediante un plan de mejora se puede establecer estrategias para mejorar las actividades en la compañía.

Aspectos complementarios

Recomendaciones

- Se recomienda a los representantes del rubro en estudio poner en práctica la variable en estudio en su empresa, ya que es importantes para solucionar los problemas que puedan presentarse, deben seguir aplicando la gestión calidad para obtener una mejora continua y conseguir calidad, productividad y eficacia en su empresa; la capacitación en atención al cliente al personal les permitirá cumplir las perspectivas de los clientes al momento de ofrecerles los servicios y productos, esto puede ir acompañado de estrategias.
- Se recomienda a los representantes del rubro en estudio seguir adelante para crecer, ser mejores y competitivos ante las demás empresas que tengan el mismo rubro; porque la edad y el nivel de estudios de los representantes no es un impedimento para tener un negocio propio
- Es recomendable que por los años que tienen de permanencia en el rubro los representantes tienen que seguir trabajando para seguir generando ganancias, y así su permanencia en el mercado sea rentable; es necesario contar con más trabajadores en la empresa para seguir cumpliendo siempre las exigencias de los clientes.

- Se recomienda a los representantes del rubro en estudio sigan definiendo objetivos para realizar una buena gestión de calidad, seguir estableciendo métodos y procedimientos con ayuda de las herramientas de evaluación; seguir ejecutando las correcciones frente a las dificultades, realizar las coordinaciones y supervisiones de las actividades, elaborar planes de mejora y ejecutar el control interno, para identificar y analizar los puntos débiles que presenta la empresa.

- Se recomienda a los representantes del rubro que sigan contando con el listado de precios de los servicios y productos que ofrecen para que así los clientes puedan encontrar fácilmente lo que necesitan, es necesario capacitar al personal de manera constante previa coordinación con ellos para que así puedan estar actualizados en los temas referente al rubro y a la atención al cliente; porque recordemos que el cliente es la persona importante para la empresa y merece ser atendido de la mejor manera, ya que son ellos los que inyecta la economía a la empresa cada vez que acuden a solicitar un servicio o producto. Es necesario que cuente con programas de capacitación como una manera de inversión en tiempo y aprendizaje para mejorar las actividades rompiendo así los paradigmas y cambio de actitud de los representantes para ser más competitivos.

- Finalmente se recomienda a las Micro y Pequeñas Empresas implementar el plan de mejora propuesto en la presente investigación para que les permite mejorar en la Gestión de calidad y en atención al cliente, para lograr los objetivos planteados en la organización y ser una empresa competitiva.

Referencias bibliográficas

- Abanto, L. (2017). *Propuesta de Diseño e Implementación de Estándares de Calidad para un Taller de Mantenimiento Mecánico Basado en la Norma ISO 9001: 2008*. Obtenido de <http://190.119.244.198/bitstream/handle/upa/95/archivo-trabajo%2011.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aguilar, L. (2016). *Caracterización del financiamiento y capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - compra/venta de accesorios y autopartes vehiculares-Cajamarca, 2016*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1158/financiamiento_capacitacion_mypes_aguilar_cachay_luz_esther.pdf?sequence=1
- Arteaga, V. (2016). *La capacitación y el financiamiento en las Micro y pequeñas empresas del Sector Comercio – Rubro Lubricentros, de la Avenida Mariano Pastor Sevilla de Lima, Departamento de Lima, Año 2015*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/564/artega_bacilio_vianca_palmira_capacitacion_financiamiento_lubricentros.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cantillo, A. (2014). *Que es un taller mecanico*. Obtenido de <http://www.autosoporte.com/blog-automotriz/item/298-que-es-un-tallermecanico>
- Cardoso, E. (2019). *Documentación del sistema de Gestión de Calidad Bajo los Requisitos de la NTC ISO 9001:2015 de Mantenimiento de Mecanica Automotriz en el Municipio de Neiva*. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/11175/2/2019_mantenimiento_mecatronica_automotriz.pdf
- Carreno, W. (2014). *Gestión de calidad y formalización de las mype del sector comunicaciones rubro transporte de pasajeros de la ciudad piura, año 2013*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2023/gestion_de_calidad_financiamiento_carreno_nima_wendy_isabel.pdf?sequence=1
- Castillo, F. (2010). *Normas ISO 9001:2008*. Obtenido de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2010/05/23/norma-iso-9001-2008/>

- Castillo, S. (2017). *Caracterización de la Capacitación y Gestión de la Calidad de las MYPE del Sector Servicio - Rubro Talleres De Metal Mecánica Del Distrito De Sullana, Año 2016*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2334/capacitacion_gestion_de_calidad_castillo_guerrero_sucsy_analiz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. McGraw Hill, México. Recuperado el 14 de 07 de 2018
- Copinini, M. (2018). *Modelo Europeo de Excelencia Empresarial (EFQM): Gestión de Calidad Total*. Obtenido de <https://geoinnova.org/blog-territorio/modelo-europeo-excelencia-empresarial-efqm/>
- Cota, J., & River, J. (2016). *La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados*. Obtenido de <http://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm>
- Cuatrecasas, L., & Gonzáles, B. (2017). *Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación*. Barcelona: Profit Editorial Inmobiliaria S.L. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=uoaaxj6zxZsC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- El Empresario. (2012). *Talleres mecánicos, sector rezagado. El Empresario. Crecemos con tu negocio*. Obtenido de <http://elempresario.mx/actualidad/talleres-mecanicos-sector-rezagado>
- Flores, M. (2017). *Gestión de Calidad Bajo el Enfoque del Marketing y la Competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Rubro Automotriz, 2016*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2475/marketing_competitividad_flores_centurion_maria_magdalena.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gestión. (2018). *El 48% de los trabajadores peruanos recibió capacitación de su actual empleo*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/48-trabajadores-peruanos-recibio-capacitacion-actual-242979>

- Gestión, D. . (2014). *Menos del 20% de mypes acceden a capacitación, según Cofide*.
Obtenido de <http://gestion.pe/empresas/menos-20-mypes-acceden-capacitacion-seguncofide-2111038>
- Gonzales, H. (2011). *Satisfacción al cliente*. Obtenido de http://calidad-gestion.com.ar/boletin/edicion_66.html
- Jauregui, Y. (2017). *Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, Rubro Transportes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014*.
Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1820/gestion_de_calidad_micro_y_pequeñas_empresas_jauregui_baca_yenne.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Leal, F. (2017). *La argumentación en la metodología de la investigación*. México.
- Maggi, V. (2020). *investigación Estandarización de los procesos de mantenimiento preventivo y correctivo automotrices aplicando la norma ISO 9001 2015 para el taller Automotriz Auto Extreme*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13835/1/65T00348.pdf>
- Mares, C. (2013). *Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPEs) en el Perú*. Obtenido de http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4711/Mares_Carla.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Medina, M. (2013). *Las MYPES y la gestión de calidad en el sector Construcción del distrito de Chimbote, año 2012*. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03012/documentos/repositorio/2012/01/11/162855/16285520140630060955.pdf>
- Nowell, C. (2015). *Capacitación y servicio al cliente*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Nowell-Crysta.pdf>
- Perez, S. (2017). *Gestión y la Calidad de Servicio en la Comisión Nacional de Arbitrios de la Federación Peruana de Fútbol*.
- Profepa, F. (2015). *Clausura profepa taller mecánico que operaba sin autorización para manejo de residuos peligrosos, en Campeche*. Obtenido de http://www.profepa.gob.mx/innovaportal/v/7265/1/mx/clausura_profepa_taller_mecanico_que_operaba_sin_autorizacion_para_manejo_de_residuos_peligrosos_en_campeche.html

- Quintero, S. (2019). *Sistema para el control y gestión del servicio de reparación y mantenimiento de vehículos automotrices para el taller "Ingeniería Automotriz"*. Obtenido de <http://157.100.241.244/bitstream/47000/2161/1/UISRAEL-EC-SIS-378.242-2019-044.pdf>
- Rodriguez. (2000). *Administración de pequeñas y medianas empresas*. México.
- Rojas, M. (2015). *Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63638739004>
- Rajo, M. (2020). *Trabajador*. Obtenido de <https://concepto.de/trabajador/>
- Romero, D. (2018). *Gestión de calidad en la capacitación de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta al por menor de aparatos y equipos de uso doméstico de la ciudad de Huaraz, 2017*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4197/capacitacion_atencion_romero_aguilar_dante_enrique.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salazar, D. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el cumplimiento del procedimiento de compras en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del rubro venta minorista de artículos de ferretería en el distrito de Huaraz 2015*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/840/MYPE_promocion%20de%20ventas_%20salazar_santillan_%20delia_maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sanchez, I. (2017). *Caracterización de la Gestión de Calidad Bajo el Modelo de Liderazgo Contingencia de Fred Fiedler en las Micro y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio - Rubro Transporte Regional Vía Terrestre el Pasajeros en el Distrito De Huaraz, 2014*.
- Sánchez, J. (2019). *Servicio*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>
- Sirvent, S., & Gisbert, V. &. (2017). *Los 7 principios de gestión de la calidad en ISO 9001. 3C Empresa: investigación y pensamiento crítico*. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.10-18/>

- Sovero, S., & Suarez, V. (2015). *La Calidad de Servicio y su Influencia en la Fidelidad de los Clientes, Caso Contacom SIC E.I.R.L. En Huancayo Metropolitano –2014*. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4095/Sovero%20Yangali-Suarez%20Ortiz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Supelano, J. (2014). *Uso de la metodología ROI para la medición de impacto y retorno sobre la inversión en programas de capacitación en la empresa TGT Gamas S.A.S*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/324230351/trabajo-final-de-grado-johana-supelano-pdf>
- Tapullima, D. (2018). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de repuestos automotriz del distrito de Callería, 2018*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/8402/financiamiento_capacitacion_rentabilidad_mypes_tapullima_paredes_donyta_gisela.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Toledo, O. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el uso de instrumentos normativos de gestión en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre, en el distrito de Huaraz, 2016*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1072>
- Vargas, J. (2014). *Caracterización del financiamiento y la capacitación de las mypes del sector comercio- rubro automotriz en general del distrito de chimbote, año 2014*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4179/financiamiento_capacitacion_vargas_rebaza_james_machenzil.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villanueva, J. (2016). *Áncash: Conforman Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de <http://prevencionar.com.pe/2016/02/18/ancash-el-29-de-febrero-conforman-consejo-regional-sst/>

Visitación, D. (2018). *Caracterización de la capacitación en seguridad y salud laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el Distrito de Huaraz, 2016*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8867/capacitacion_seguridad_visitacion_bautista_dick_emerson.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexos

Anexo N° 01: Cuadro de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																					
N°	ACTIVIDADES	AÑO 2018								AÑO 2020								AÑO 2021			
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II				Taller de Titulación			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto	x																			
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		x																		
3	Aprobación de proyecto por el jurado de investigación			x																	
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación				x																
5	Mejora del marco teórico y metodología					x															
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de información						x														
7	Elaboración del consentimiento informado							x													
8	Recolección de datos								x												
9	Presentación de resultados									x											
10	Análisis e Interpretación de los resultados										x										

Anexo N° 02: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	122	0.20	24.40
• Fotocopias			
• Empastado			
• Papel bond A-4 (500 hojas)			
• Lapiceros	2	0.50	100
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100
• Internet	50	2	100
Sub total			
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	15	8	120
Sub total			344.40
Taller de Titulación			
Matricula	240	1	240
Pensión	760	2	1460
Total de presupuesto desembolsable			2144.40
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada	50	1	50
Sub total			50
Total de presupuesto no desembolsable			450.00
Total (S/.)			850.00

Anexo N° 03: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CUESTIONARIO APLICADO A LOS REPRESENTANTES LEGALES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS – RUBRO MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES DE LA CIUDAD DE HUARAZ.

INSTRUCCIONES: A continuación, le presento 31 interrogantes, le solicito que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo las alternativas.

I. DATOS GENERALES

1.1. Referente a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas

1. Edad
 - a. 18 – 30 años
 - b. 31 – 50 años
 - c. 51 a más años
2. Sexo
 - a. Masculino
 - b. Femenino
3. Grado de instrucción
 - a. Sin instrucción
 - b. Primaria
 - c. Superior no universitaria
 - d. Secundaria
 - e. Superior Universitaria
4. Cargo que desempeña
 - a. Dueño
 - b. Administrador

5. Tiempo que desempeña

- a. 0 a 3 años
- b. 4 a 6 años
- c. 7 a más años

1.2. Referente a las características de las Micro y Pequeñas Empresas

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

- a. 0 a 3 años
- b. 4 a 6 años
- c. 7 a más años

7. Número de trabajadores que laboran en la empresa

- a. 1 a 5 trabajadores
- b. 6 a 10 trabajadores
- c. 11 a más trabajadores

8. Vínculo de las personas que laboran en la empresa

- a. Familiares
- b. No familiares

9. Objetivo de la creación de la empresa

- a. Generar ganancia
- b. Subsistencia

10. Tipo de constitución de la empresa

- a. E.I.R.L.
- b. S.R.L.
- c. S.A.C.
- d. S.A.A.

II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

11. Define los objetivos para el logro de una buena gestión de calidad

- a. Nunca
- b. Muy pocas veces
- c. Algunas veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

12. Establece métodos para el logro de los objetivos de la empresa
- a. Nunca
 - b. Muy pocas veces
 - c. Algunas veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
13. El procedimiento a seguir para el cumplimiento de los objetivos es importante
- a. Nunca
 - b. Muy pocas veces
 - c. Algunas veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
14. Ejecuta correcciones frente a las dificultades
- a. Nunca
 - b. Muy pocas veces
 - c. Algunas veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
15. Ejecuta planes de mejora para su empresa
- a. Nunca
 - b. Muy pocas veces
 - c. Algunas veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
16. Realiza la coordinación de las actividades de su empresa
- a. Nunca
 - b. Muy pocas veces
 - c. Algunas veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
17. Ejecuta planes para controlar los cambios externos e internos de su empresa
- a. Nunca

- b. Muy pocas veces
 - c. Algunas veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
18. Realiza la supervisión de las actividades concernientes a su empresa
- a. Nunca
 - b. Muy pocas veces
 - c. Algunas veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
19. Utiliza alguna herramienta de evaluación para su empresa
- a. Nunca
 - b. Muy pocas veces
 - c. Algunas veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
20. Realiza el control interno en su empresa para verificar el cumplimiento de los objetivos
- a. Nunca
 - b. Muy pocas veces
 - c. Algunas veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
21. Trabaja los puntos débiles de su empresa
- a. Nunca
 - b. Muy pocas veces
 - c. Algunas veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
22. Identifica áreas que requieren mejora para su funcionamiento
- a. Nunca
 - b. Muy pocas veces
 - c. Algunas veces

- d. Casi siempre
- e. Siempre

III. REFERENTE A LA VARIABLE CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN AL CLIENTE

23. Es fácil encontrar para los clientes los productos que ofrece su empresa
- a. Nunca
 - b. Muy pocas veces
 - c. Algunas veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
24. Brinda capacitación a su personal para contribuir a una buena gestión de calidad
- a. Nunca
 - b. Muy pocas veces
 - c. Algunas veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
25. Cuenta con el personal suficiente para minimizar el tiempo de espera
- a. Nunca
 - b. Muy pocas veces
 - c. Algunas veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
26. Entiende las necesidades que tienen los clientes
- a. Nunca
 - b. Muy pocas veces
 - c. Algunas veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
27. El personal se muestra interesado en satisfacer a los clientes
- a. Nunca
 - b. Muy pocas veces
 - c. Algunas veces

- d. Casi siempre
 - e. Siempre
28. Cuenta con un listado de precios y productos
- a. Nunca
 - b. Muy pocas veces
 - c. Algunas veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
29. El personal brinda buena atención a los clientes
- a. Nunca
 - b. Muy pocas veces
 - c. Algunas veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
30. El personal es respetuoso con el cliente
- a. Nunca
 - b. Muy pocas veces
 - c. Algunas veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
31. El personal es amable con los clientes
- a. Nunca
 - b. Muy pocas veces
 - c. Algunas veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre

¡Muchas Gracias!

Anexo 04: Relación de talleres automotrices

RAZON SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	RUC	VÍA	NOMBRE DE VÍA
ABAN BEDON MELIANO EMILIANO	MULTISERICIOS ELEC. J Y K	10316644118	AV	AV RAYMONDI
ALVARO GUIMARAY WASHINGTON AUGUSTO	FACTORÍA PROGRESO	10316672863	AV	CONFRAT. INTENAC. OESTE
ANTUNEZ CARRION PASCUAL GUILLERMO	VULCANIZADORA FORTALEZA	10316233886	AV	RAYMONDI
APESTEGUI IBERICO OSCAR ABEL	CENTRO AUTOMOTRIZ OSCAR	10448201339		CARRETERA CENTRAL HUARAZ- LIMA
ARDILES HUAYANEY JOSE LUIS	MULTISERVICIOS SEÑOR DE MAYO	10411543337		CARRETERA CENTRAL HUARAZ – LIMA
BALTAZAR TARIA VICTOR DANIEL	SERVICIOS MULTIPLES BALTAZAR	10320438450	AV	RAYMONDI
BRONCANO CASTILLO FRANCISCO ERASMO	SERVICIOS MULTIPLES BRONCANO	10803121945		VILLON BAJO
CALDUA VARGAS FÉLIX HIPOLITO	TALLER DE REPARACIONES GENERALES DIESEL	10229695598		PROLONGACIÓN JOSE OLAYA
CANTARO CASTRO ROMERO ANTONIO		10456309106	AV	TARAPACA
CASTILLO NUÑEZ ROQUE FAUSTO	MULTISERVICIOS AECAMI	10319337780	CA R.	CENTRAL
CENTRO DIESEL CHOCO EIRL		20531071761	AV.	27 DE NOVIEMBRE NRO. S.N BR VILLON BAJO (AL FRENTE DE LUBRICENTROS AMERICA)
CHAVEZ GARCIA EDUARDO EMILIANO	SERVICIOS MULTIPLES CHAVEZ	10326570031		SAN GERONIMO
CHAVEZ GONZALES JAIME ROLANDO	MECANICA DIESEL CHAVEZ	10320262181	AV	VILLON BAJO
CHAVEZ GONZALES MAGNO OSCAR	TALLER MECÁNICA CHAVEZ	10320262181		PROLOGACIÓN CARAZ
COCHACHIN BARRETO JAIME RUBEN	MULTISERVICIOS COCHACHIN	10333403027	CA R.	LOS PINOS
COLONIA VILLANUEVA JAIME NELSON	TEC. Y REP. SARITA COLONIA	10316666201	CA L.	TACLLAN
CUEVA JUIPA LUIS ALBERTO	TALLER DE MECANICA LUCHO MOTOR	10419982941		CALLE TACLLAN
DÍAZ YAURI ALEX DAVID	AUTOSERVICIOS ELECTRICO DÍAZ	10415690857	JR	LOS ROSALES
				CENTENARIO KM. 5.5 BAR. VICHAY (FRENTE AL

D & G EUROTRUCKS S.A.C.		20533625836	AV	LOCAL DE CHEBROLETH CAM MONTER) ANCASH - HUARAZ - INDEPENDENCIA
EMPRESA DE SERVICIOS MULTIPLES ESPINOZA EIRL	ESEME EIRL	20407866607	JR	JULIAN DE MORALES
EMPRESA DE SERVICIOS BISIESTO E.I.R.L.		20542197171	AV	CENTENARIO NRO. 1017 BARRIO CENTENARIO OESTE (FTE. HOTEL HUASCARAN) ANCASH - HUARAZ - INDEPENDENCIA
FLC S.R.L.	CENTRO AUTOMOTRIZ LUCHO MOTORS	20534058943		CONFRATERNIDAD INTERNACIONAL
FLORES GIRALDO FELIX	MULTISERVICIOS FLORES	10316297051		TACLLAN SUR
GAMBININI ALEJOS CESAR AUGUSTO		10405720049	AV	ANTONIO RAYMONDI
GARCIA CASANI FRIDA	ELECTRICIDAD AUTOMOTRIZ KIVER	10442643488	JR	FRANCISCO BOLOGNESI
GARCIA CRISANTO MILTON CESAR	SERVICIOS MULTIPLES MILTON	10400768949		PEDREGAL ALTO
GRANADOS ZARZOSA YOLANDA NELLY	EL CHINO	10464735718	AV	TARAPACA
GRUPO MORENO AUTOMOTRIZ S.A.		20449235216	AV	AV. ANTONIO RAIMONDI NRO. 858
GUERRERO BARRETO EDUARDO HUGO	SERVICIOS GENERALES GUERRERO	10316741121	ML C	SUR MALECON
GUERRERO BARRETO YOSTON OSCAR		10439042724	ML C	MALECON SUR
GUERRERO LEON MELECIO HUGO		10418470378	AV	CONFRATERNIDAD INTERN. OESTE
HORNA GUEWONERO WEILSON ALFREDO	SERVICIOS AUTOVAGEN	10412230154	JR	27 DE NOVIEMBRE
HUAMAN ROBLES JORGE ANDRES	SERVILLANTAS NANDO	10436977561	JR	27 DE NOVIEMBRE
HUANE HUAYANEY LUIS ALEJANDRO	SERVICIOS MULTIPLES H&H	10316704285	AV.	CONFRAT. INTERNACIONAL OESTE
HUAYANEY DE LUNA NICOLAZA	TALLER MECANICA HUAYANEY	10316255162		CONFRATERNIDAD INTERNAC. OESTE
HUERTA CAURURO UBALDO CARLD	TALLER MECÁNICA WALDO	10316734249	ML C	SUR RIO QUILCAY
HUERTA ESTRADA OSCAR JUSTINO	TALLER Y REPRESENTAC.HUERTA	10316218682	JT	JR. HUASCARAN N° 162
HUERTA HUERTA MARIO AMADOR	MULTISERV. AUTOMOTRIZ MARIO	10326432810	JR.	HUASCARAN N° 120
INFANTE ANTUNEZ LUIS SANTIAGO	MULTISERVICIOS CARMELO	10316610876	JR	TULIPANES N° 560
INVERSIONES PEPE DIESEL E.I.R.L		20407772378		CAR.HUARAZ A LIMA KM. 03 BARRIO TACLLAN SUR S/N. (PASANDO ARCO PORTADA HUARAZ.) ANCASH - HUARAZ - HUARAZ
JULCA ASÍS HEYDI EMILIANO	JULCA MOTORS E.I.R.L.	20601473128		BAR. TACLLÁN ALTO (FRENTE A LA PLANTA DE REVISIÓN TÉCNICAS)
LAZARO SALVADOR VILMA LUZMILA	MULTISERVICIOS LÁZARO	10316774666	AV	ANTONIO RAYMONDI N° 1512
LUNA SÁENZ BALDOMERO	TALLER DE MECÁNICA RIO NEGRO	10316262835	AV	ANTONIO RAYMONDI
MÁRQUEZ SORIANO DELFÍN GREGORIO	TALLER DE MECÁNICA MÁRQUEZ	10316000750	AV	ANTONIO RAYMONDI

MEJIA TRUJILLO ROMAN RAUL	MECÁNICA MEJÍA	10316226138	JR	HUASCARAN N° 108
MÉNDEZ CORREA TIMOTEO	MECÁNICA HOBART	17174661278	AV	VILLÓN ALTO
MECANICA AUTOMOTRIZ JEMEP A E.I.R.L		20407776446	JR	FRANCISCO DE ZELA NRO. 309 URB. CENTENARIO ANCASH - HUARAZ - INDEPENDENCIA
MILLA VARGAS TORIBIO	TALLER MEC.Y SOLDADURA Y TORNO	10316337185	AV	RAYMONDI
MORALES VELÁSQUEZ JOSÉ ANTONIO	AUTOMOTRIZ TOÑO	10441236561	AV	ANTONIO RAYMONDI
MV MOTORS S.A.C		20408017581	AV	CENTENARIO NRO. 2510 BAR. PALMIRA (FRENTE A LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO) ANCASH - HUARAZ - INDEPENDENCIA
QUIÑONES CABALLERO DE SALCEDO EMILIA	J & M MULTISERVICIOS	10316333821		TARAPACÁ
RAMÍREZ HUAMÁN CIPRIANO AMANCIO	VULCANIZADORA RAMÍREZ	10326465904	AV	CONFRAT. INTER. OESTE
ROMERO HUERTA TIMOTEO TITO	SERVICIOS MÚLTIPLES TITO	10326448082	AV	CONFRAT. INTERNAC. OESTE
ROSARIO CACHA WILMER JAKSON	SERVICIOS MÚLTIPLES D.R.	10431188525	AV	ANTONIO RAYMONDI
RAMÍREZ CARRIÓN EFRAN JULI	AUTOSERVICIOS H2	10405720022	AV	ANTONIO RAYMONDI
SÁENZ PAUCAR ALFONSO GREGORIO	TALLER SERV. AUXILIO MEC. SAENZ	10316276429	JR	HUÁSCAR
SALINAS ROSALES GUILLERMO	VULCANIZADORA SALINAS	10316042363	AV	CONF.INTERN.OESTE
SÁNCHEZ LÁZARO LEONEL ARTAUR	TALLER DE MECÁNICA MACHETE	20408088250	JR	13 DE DICIEMBRE (ALTURA DEL PJE HUANDOY) ANCASH - HUARAZ - HUARAZ
SORIANO YAURI TOMAS	SERVICIO DE TORNO SORIANO	10316108461	AV	CONFRAT. INTERNAC. OESTE
TICONA ALVARADO NORMA HERMELINDA	VULCANIZADORA TICONA	10316531267	AV	CONFRAT. INTERNAC. O
TOLEDO COCHACHIN ROLANDO	TALLER ROLANDO	10316225492		MALECÓN SUR RIO QUILLCAY
TREJO RAMÍREZ MIGUEL	VULCANIZADORA TREJO	10316188520	AV	LAS AMÉRICAS
UBALDO MACEDO JAIME ALFREDO	MULTISERVICIOS UBALDO	10107262283	CA L.	VILLÓN BAJO
VILLACAQUI MINAYA NORMA	SERVILLANTAS EL PUMA	10316530848	JR.	27 DE NOVIEMBRE
VILLANUEVA HUERTA CLICERIO AGAPITO	SERVICIO ELÉCTRICO VILLANUEVA	10316506513		VILLANUEVA HUERTA CLICERIO AGAPITO
ZAYUCI E.I.R.L		20534176717		MLC.SUR ESTE RIO QUILLCAY NRO. 498 URB. CONO ALUVIONICO (FTE.AL PTE.GAMARRA, LADO LAVAD.CARROS) ANCASH - HUARAZ - HUARAZ

Anexo 05: Figuras

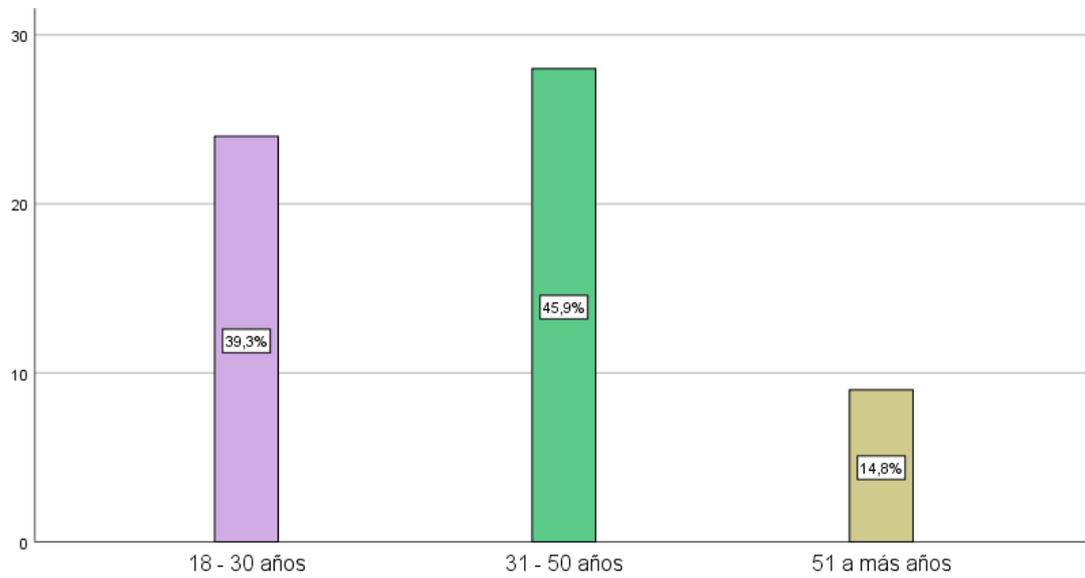


Figura 1: Edad

Fuente: Tabla 1

Interpretación: El 45.9% de los representantes del rubro en estudio se encuentra entre 31 a 50 años de edad, el 39.3% se encuentran entre los 18 a 30 años, y el 14.8% está de 51 años a más.

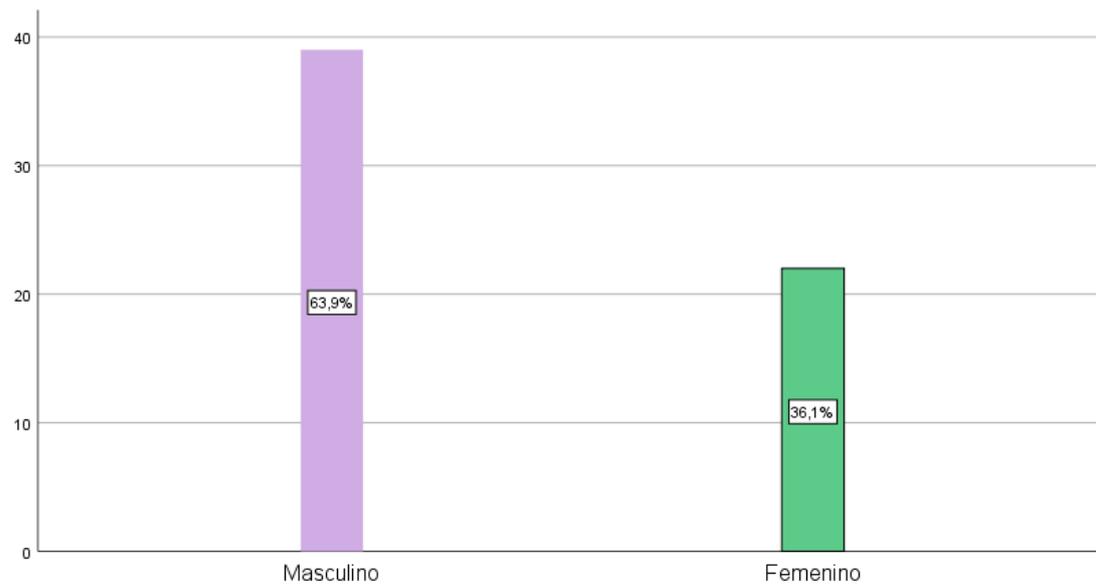


Figura 2: Sexo

Fuente: Tabla 2

Interpretación: El 63,9% de los representantes del rubro en estudio son de sexo masculino y el 36.1% son de género femenino.

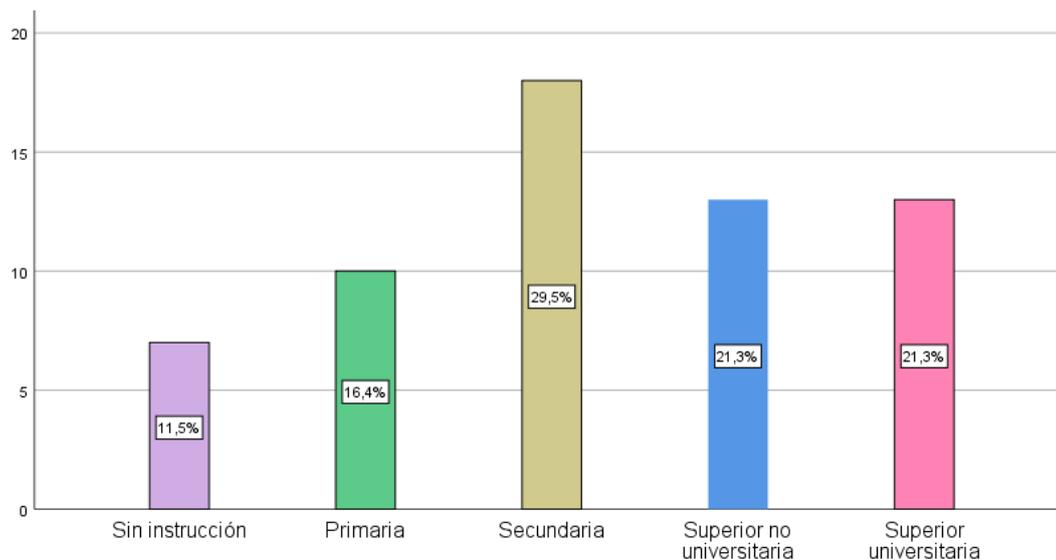


Figura 3: Grado de instrucción

Fuente: Tabla 3

Interpretación: El 29,5% tiene nivel de estudios superior no universitaria, el 21,3% tiene superior universitaria, el 21,3% tiene superior no universitaria, el 16,4% tiene como grado de instrucción primaria y el 11,5% son sin instrucción.

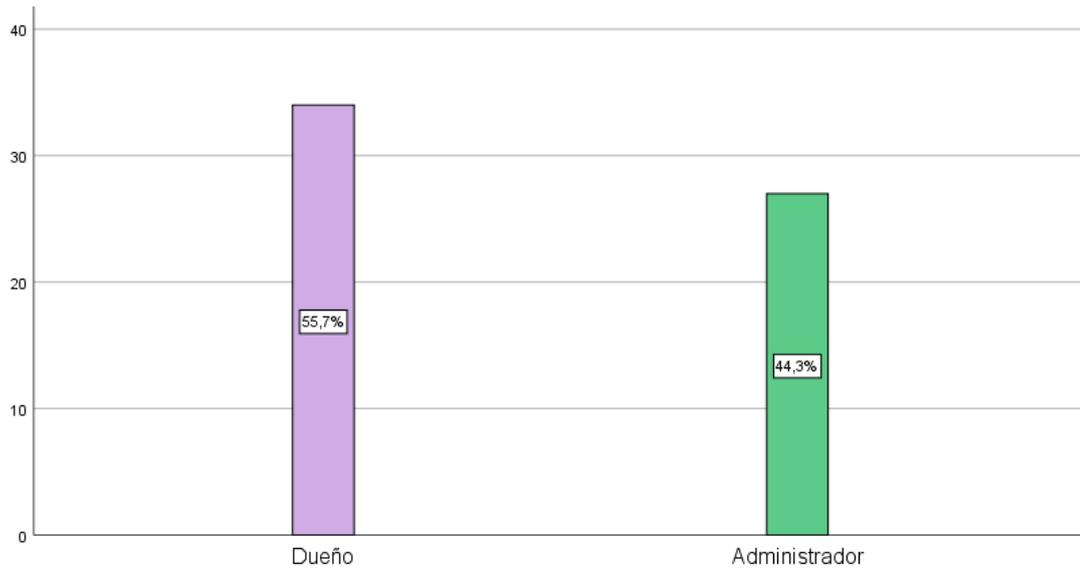


Figura 4: Cargo que desempeña

Fuente: Tabla 4

Interpretación: El 55,7% es dueño de su empresa y el 44,3% es administrador.

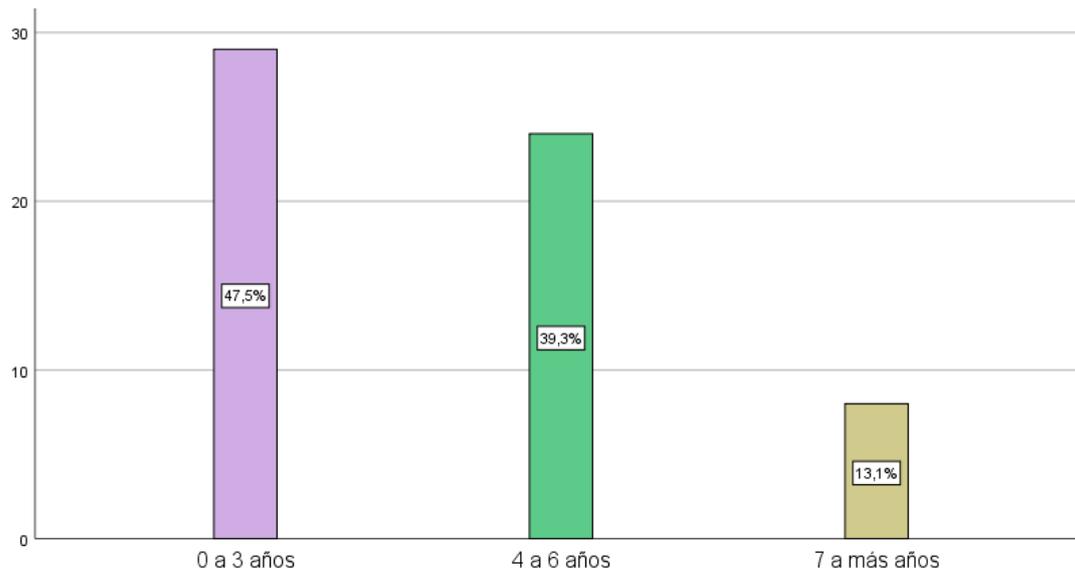


Figura 5: Tiempo que desempeña

Fuente: Tabla 5

Interpretación: El 47,5% desempeña el cargo entre 0 a 3 años, el 39.3% tiene de 4 a 6 años y el 13.1 oscilan entre 7 a más años

Características de las Micro y Pequeñas Empresas

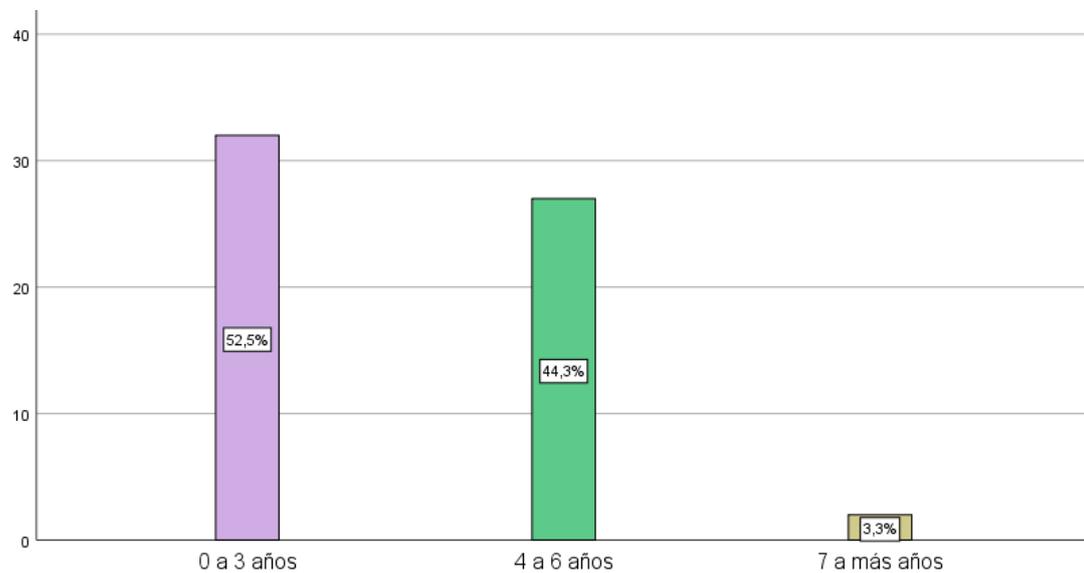


Figura 6: Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

Fuente: Tabla 6

Interpretación: El 52,5% tiene una permanencia en el rubro de 0 a 3 años, el 44,3% tiene entre 4 a 6 años, mientras que el 3,3% tienen de 7 a más años.

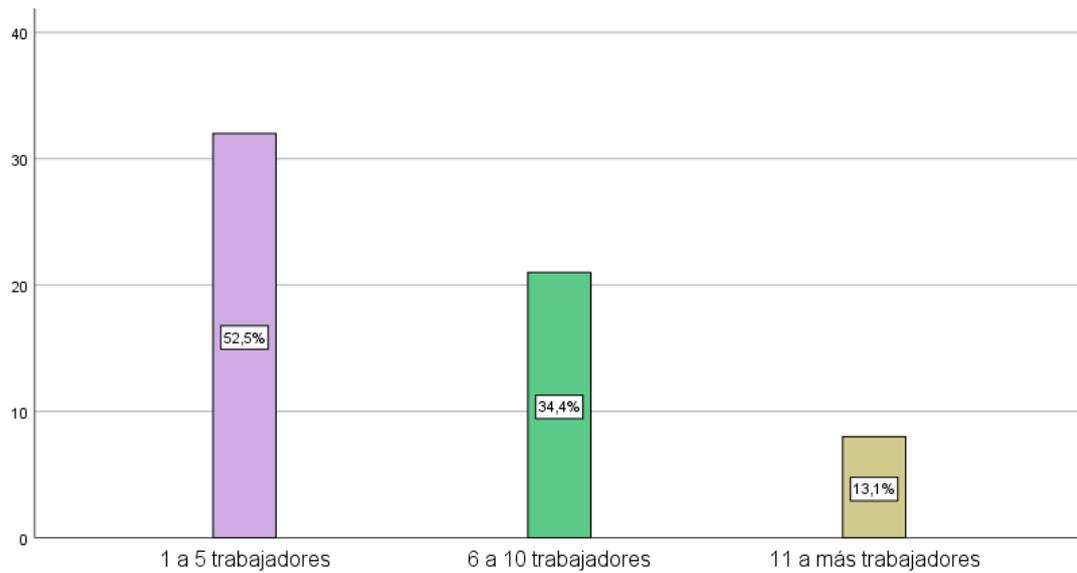


Figura 7: Número de trabajadores que laboran en la empresa

Fuente: Tabla 7

Interpretación: El 52,5% cuenta con 1 a 5 trabajadores, el 34,4 tienen de 6 a 10 trabajadores y el 13,1% tienen de 11 a más trabajadores

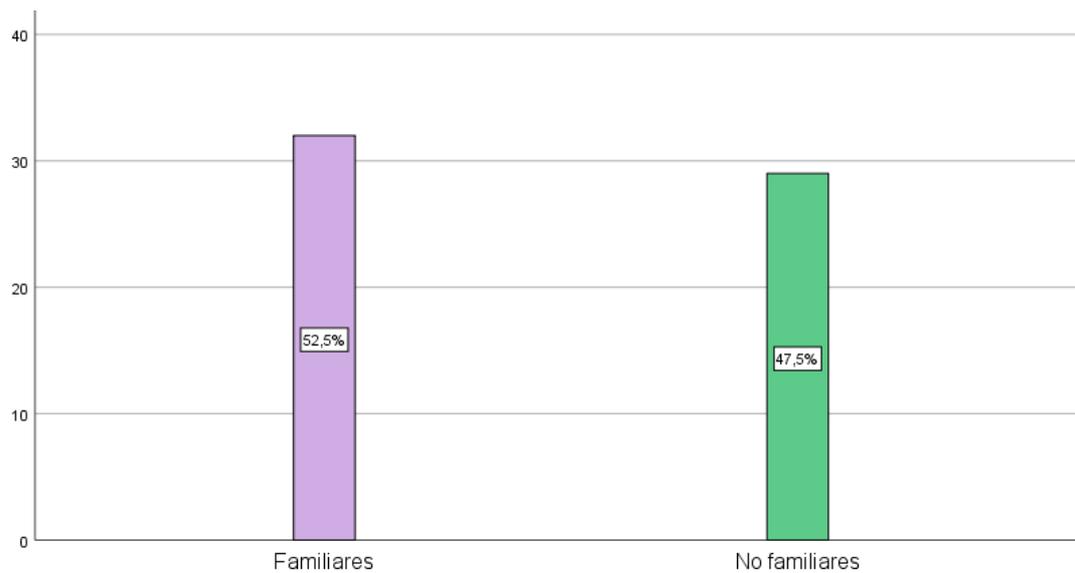


Figura 8: Vínculo de las personas que laboran en la empresa

Fuente: Tabla 8

Interpretación: El 52,5% labora con familiares, y el 47.5% no trabaja con familiares.

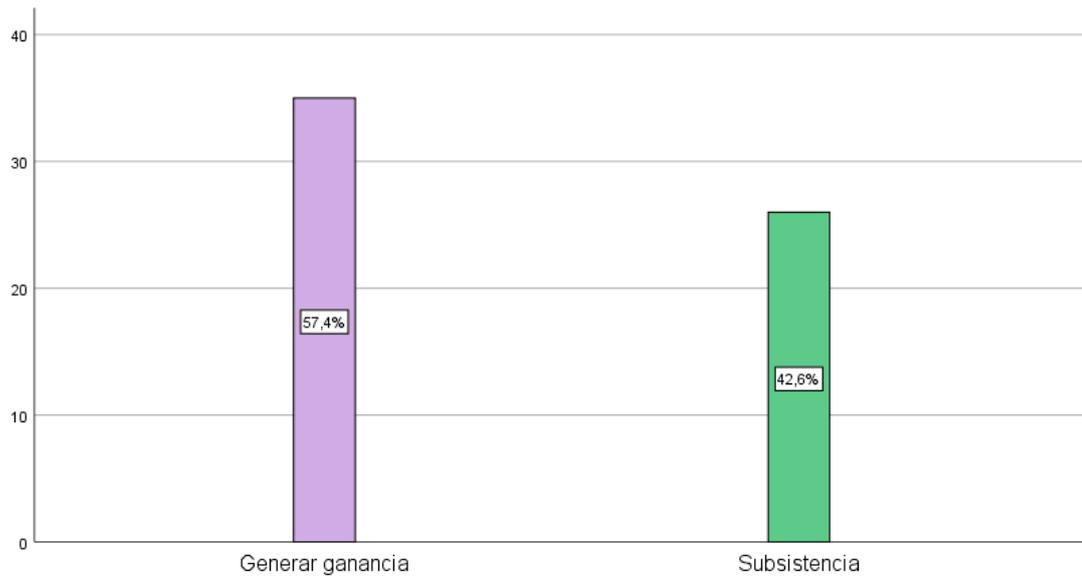


Figura 9: Objetivo de la creación de la empresa

Fuente: Tabla 9

Interpretación: El 57,4% tuvo como objetivo de creación el generar ganancias y el 42.6% dice que solo es por subsistencia.

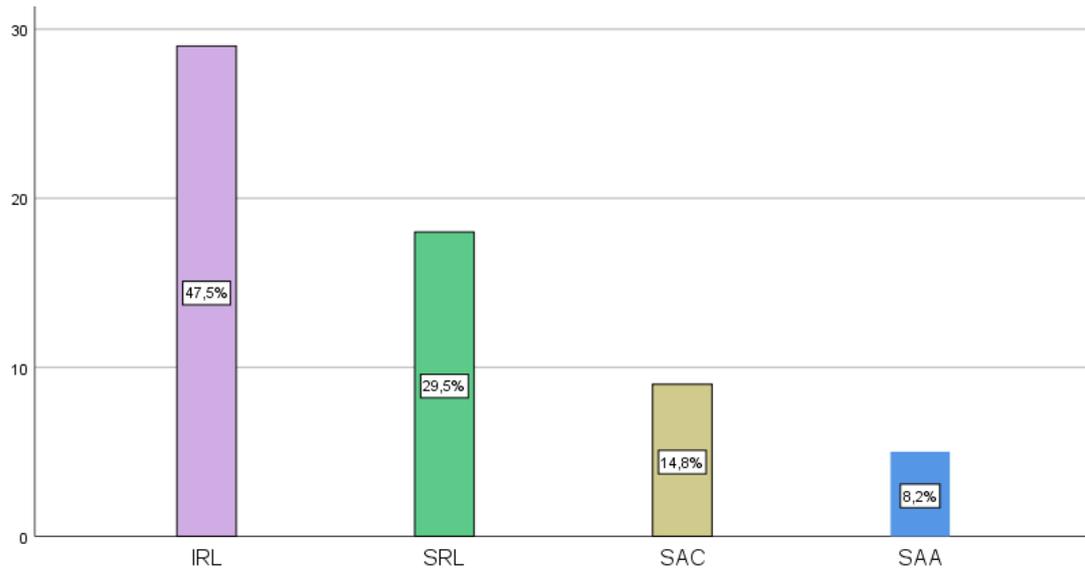


Figura 10: Tipo de constitución de la empresa

Fuente: Tabla 10

Interpretación: El 47,5% indico ser del tipo E.I.R.L., el 29,5% mencionó que su empresa es de tipo S.R.L., el 14,8% son S.A.C. y el 8,2% son S.A.A.

Referente a las características de la gestión de calidad

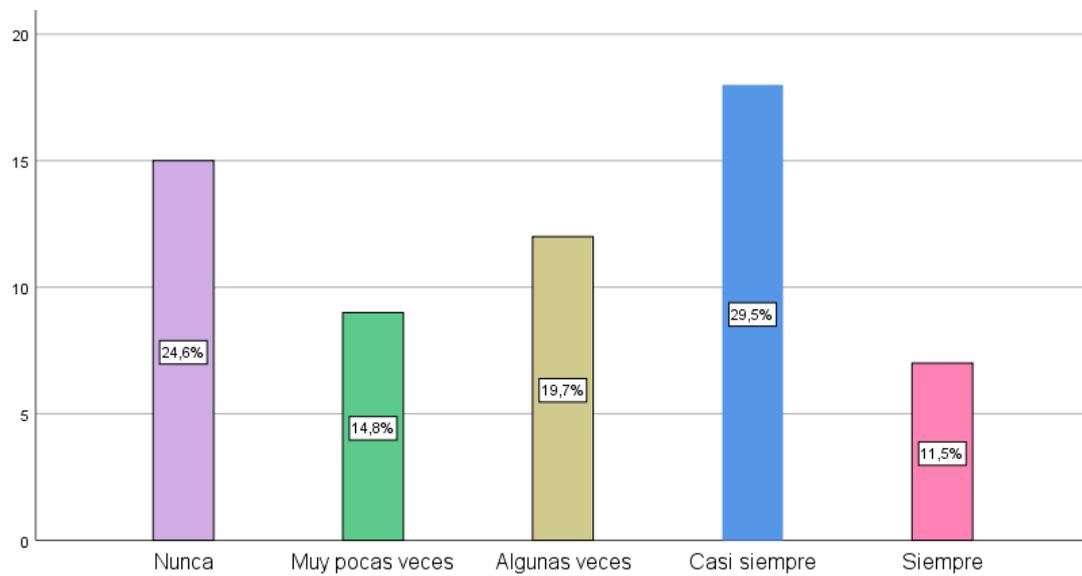


Figura 11: Define los objetivos para el logro de una buena gestión de calidad

Fuente: Tabla 11

Interpretación: El 29.5% de los representantes del rubro investigado casi siempre definen objetivos, el 24.6% mencionaron que nunca, el 19.7% opinaron que algunas veces, el 14.8% dijeron muy pocas veces y el 11.5% afirmaron siempre.

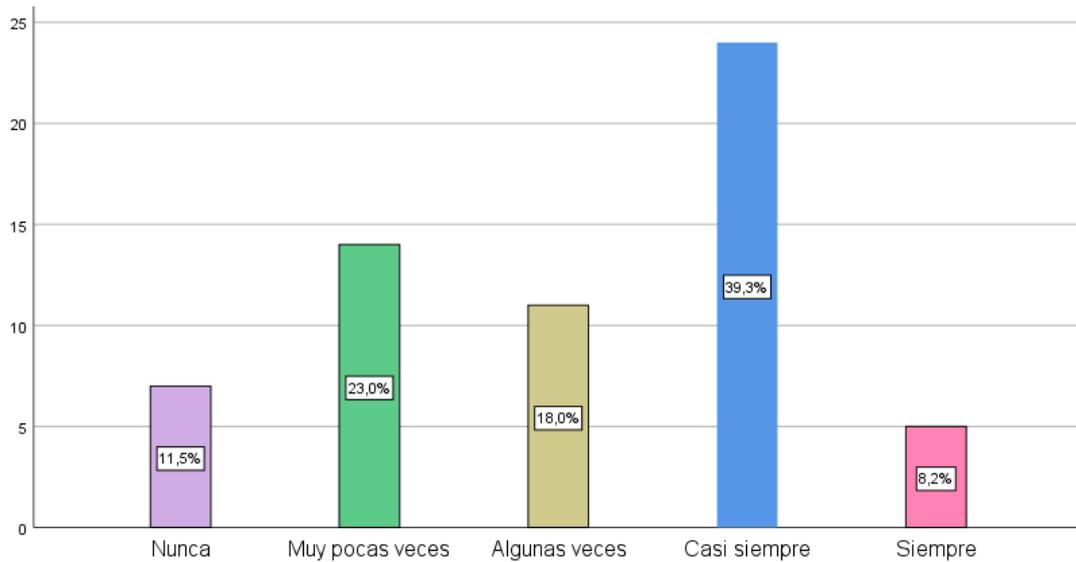


Figura 12: Establece métodos para el logro de los objetivos de la empresa

Fuente: Tabla 12

Interpretación: El 39.3% de los representantes del rubro investigado casi siempre establecen métodos, el 23.0% dijeron muy pocas veces, el 18.0% opinaron algunas veces, 11.5% dijo que nunca y el 8.2% afirmaron que siempre.

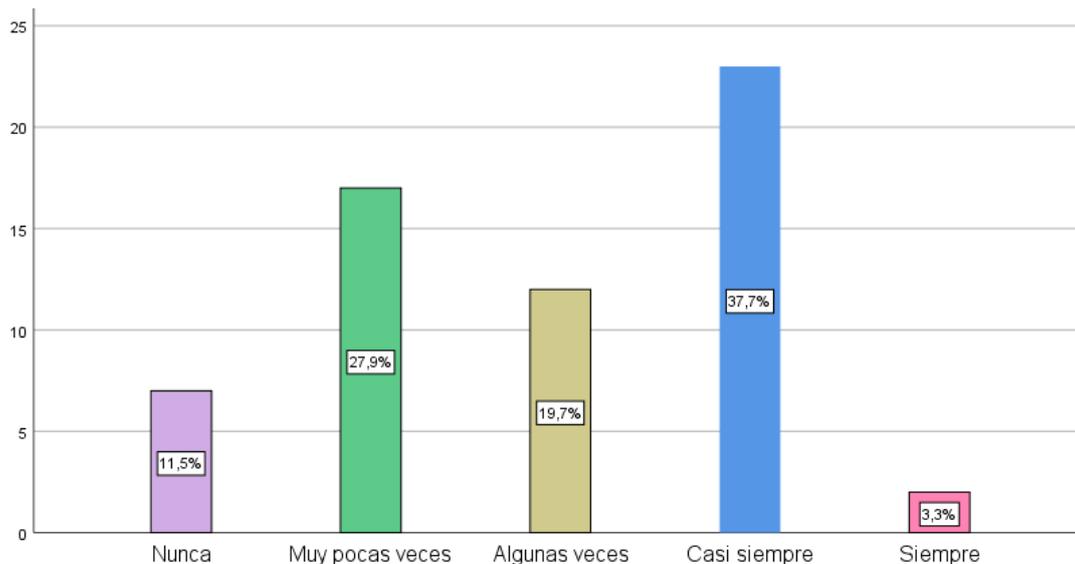


Figura 13: El procedimiento a seguir para el cumplimiento de los objetivos es importante.

Fuente: Tabla 13

Interpretación: El 37,7% de los representantes del rubro investigado mencionaron siempre es importante el procedimiento a seguir, el 27,9% dijo que muy pocas veces, el 19,7% mencionó que algunas veces, el 11,5% dijeron nunca y el 3,3% afirmaron que siempre.

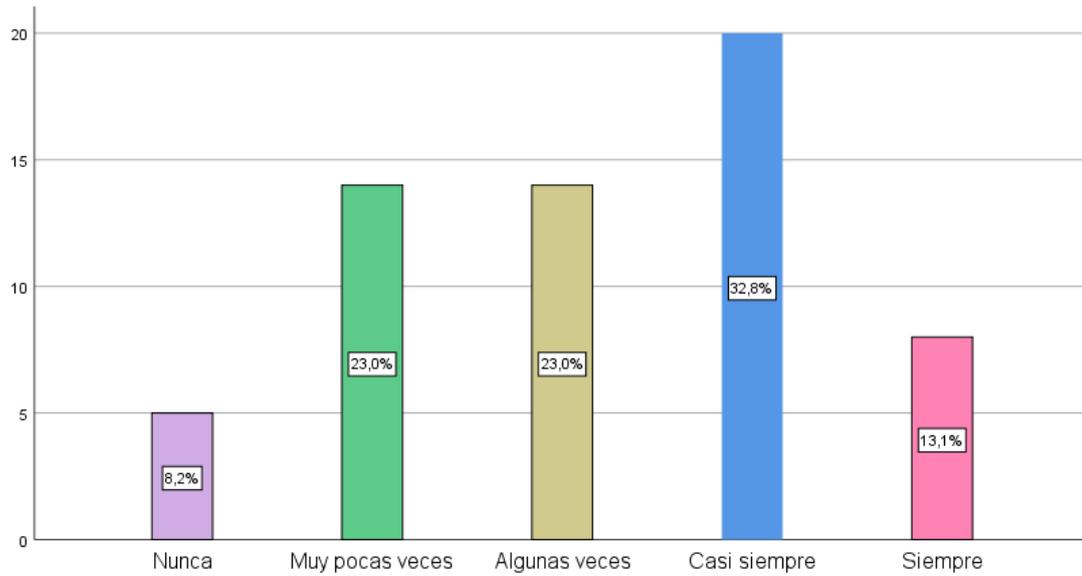


Figura 14: Ejecuta correcciones frente a las dificultades

Fuente: Tabla 14

Interpretación: el 32,8% de los representantes del rubro investigado casi siempre se ejecutan las correcciones, el 23.0% dijo que muy pocas veces, el 23.0% opinó algunas veces, el 13.1% dijo que siempre y el 8.2% dijeron que nunca.

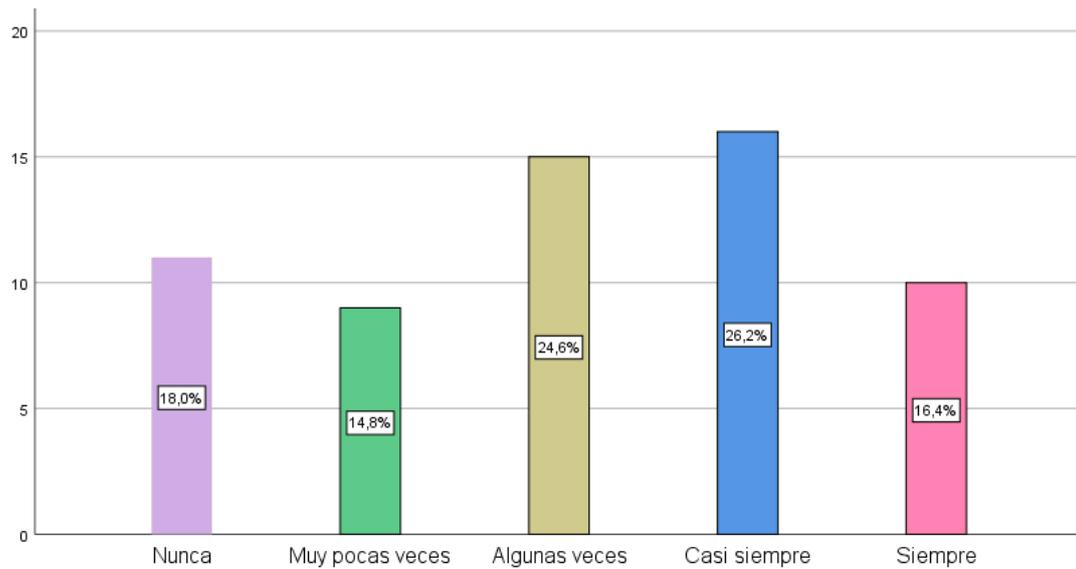


Figura 15: Ejecuta planes de mejora para su empresa

Fuente: Tabla 15

Interpretación: el 26,2% de los representantes del rubro investigado casi siempre ejecutan planes de mejora, el 24,6% dijo casi siempre, el 18,0% mencionó que nunca, el 16,4% opinó siempre y el 14,8% dijeron muy pocas veces.

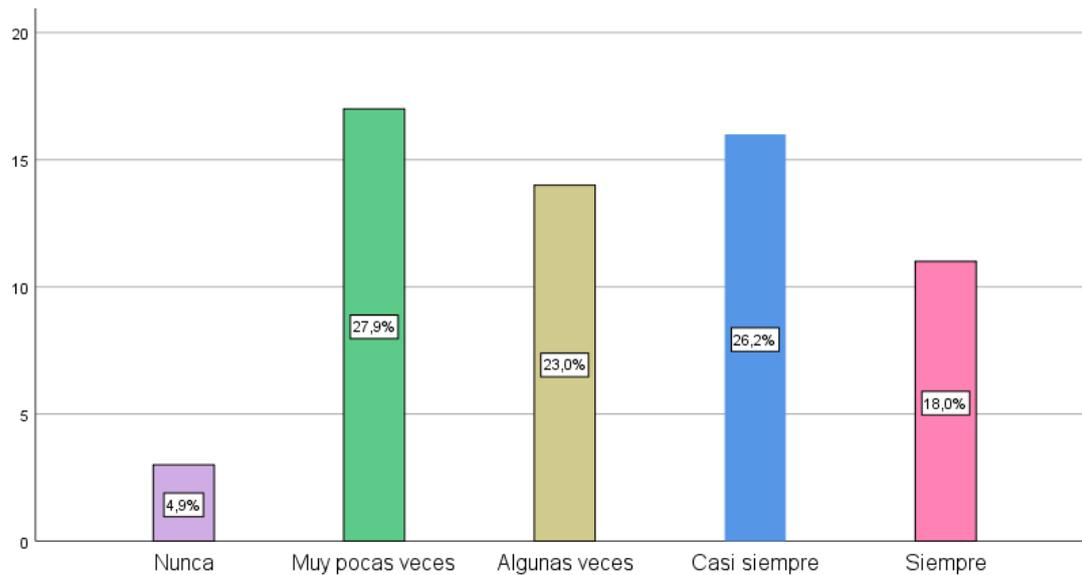


Figura 16: Realiza las coordinaciones de las actividades de su empresa

Fuente: Tabla 16

Interpretación: El 27.9% de los representantes del rubro investigado casi siempre realizan las coordinaciones, el 26.2% mencionó casi siempre, el 23.0% dijeron algunas veces, el 18.0% opino siempre y el 4.9% dijo que nunca.

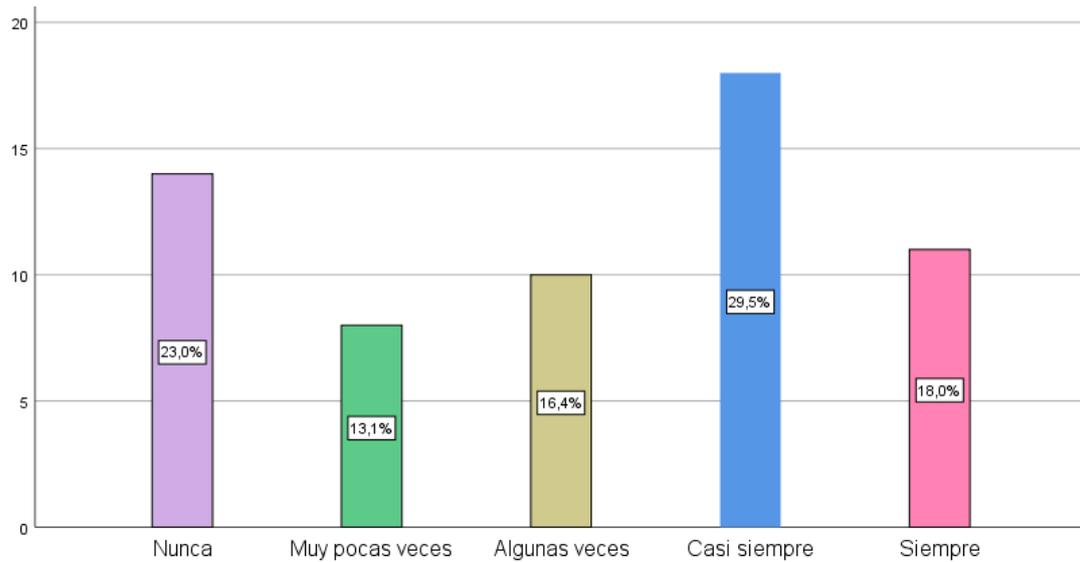


Figura 17: Ejecuta planes para controlar los cambios externos e internos de su empresa

Fuente: Tabla 17

Interpretación: El 29.5% de los representantes del rubro investigado casi siempre establecen planes, el 23.0% dijo nunca, el 18.0% dijo que siempre, el 16.4% menciono algunas veces y el 13.1% dijo muy pocas veces.

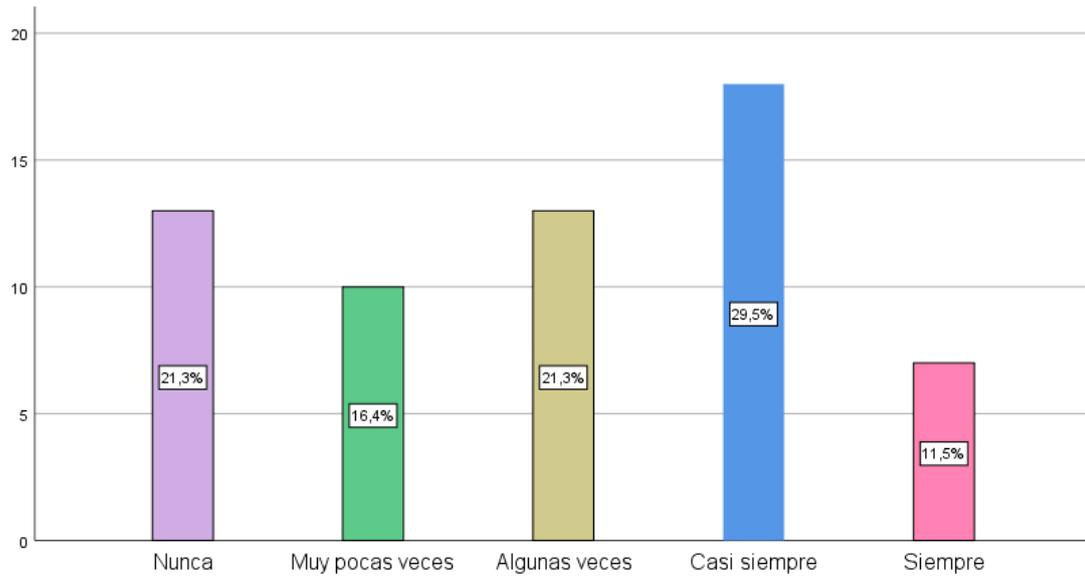


Figura 18: Realiza la supervisión de las actividades concernientes a su empresa

Fuente: Tabla 18

Interpretación: El 29,5% de los representantes del rubro investigado casi siempre realizan la supervisión de las actividades, el 21.3% menciono algunas veces, el 21.3% dijo nunca, el 16.4% opino muy pocas veces y el 11.5% dijo siempre.

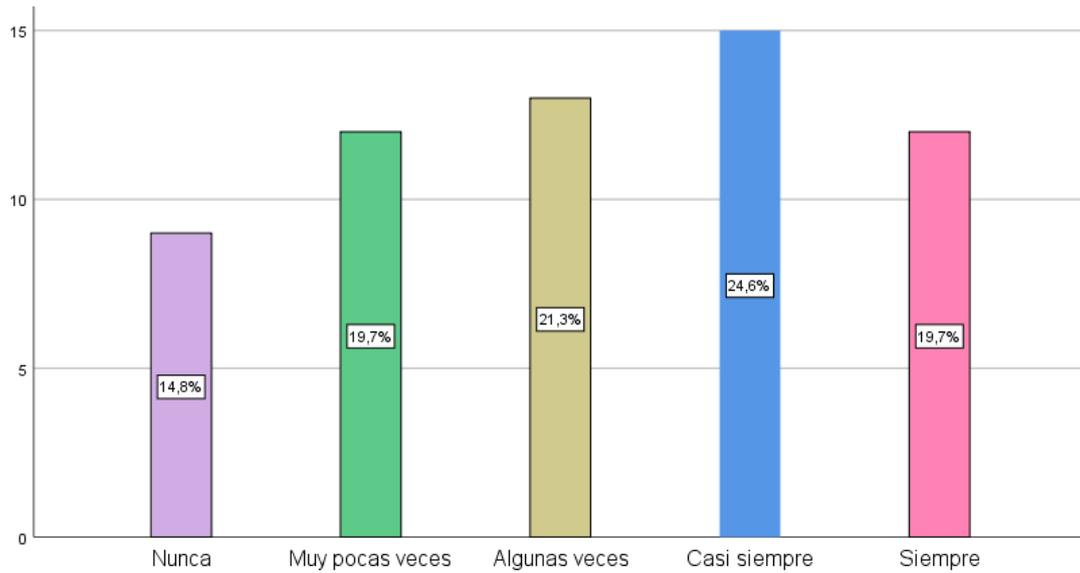


Figura 19: Utiliza alguna herramienta de evaluación para su empresa

Fuente: Tabla 19

Interpretación: El 24.6% de los representantes del rubro investigado casi siempre utilizan herramientas de evaluación, el 21.3% dijo algunas veces, el 19.7% mencionó muy pocas veces, el 19.7% dijo siempre y el 14.8% dijo nunca.

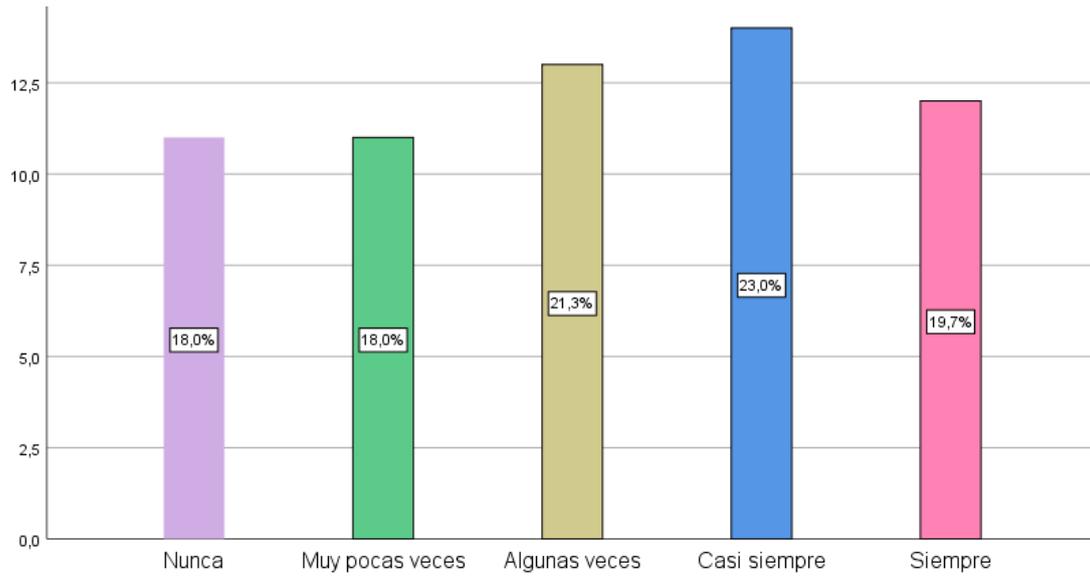


Figura 20: Realiza el control interno en su empresa para verificar el cumplimiento de los objetivos

Fuente: Tabla

Interpretación: el cumplimiento de los objetivos el 23% de los representantes casi siempre realizan el control interno, el 21.3% dijo algunas veces, el 19.7% mencionó siempre, el 18.0% dijo muy pocas veces y el 18.0% dijo nunca.

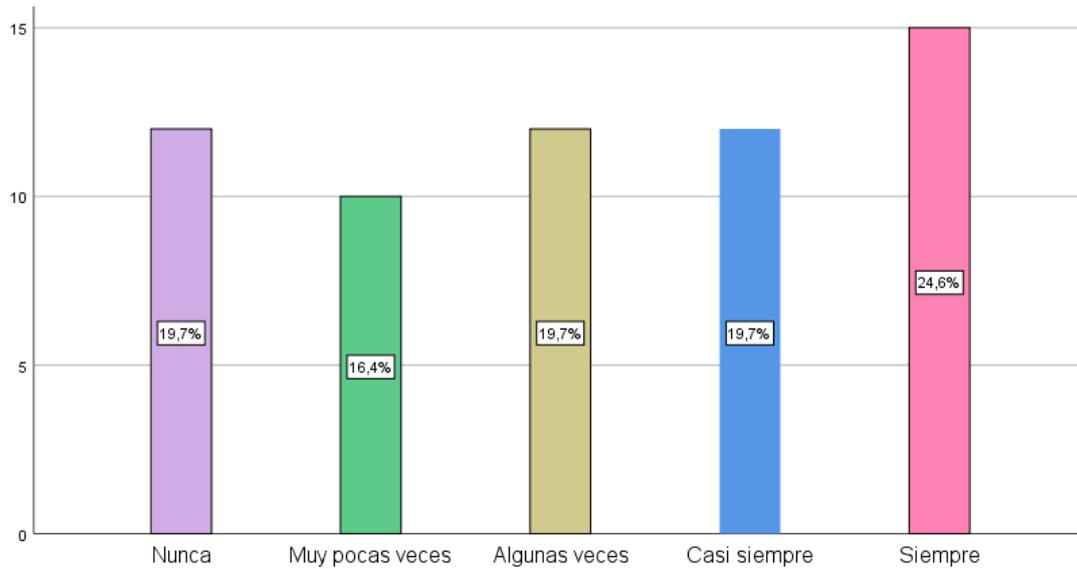


Figura 21: Trabaja los puntos débiles de su empresa

Fuente: Tabla 21

Interpretación: el 24,6% de los representantes mencionaron siempre trabajan los puntos débiles, el 19.7% dijo nunca, el 19.7% mencionó algunas veces, el 19.7% opinó siempre y el 16.4% opinó muy pocas veces.

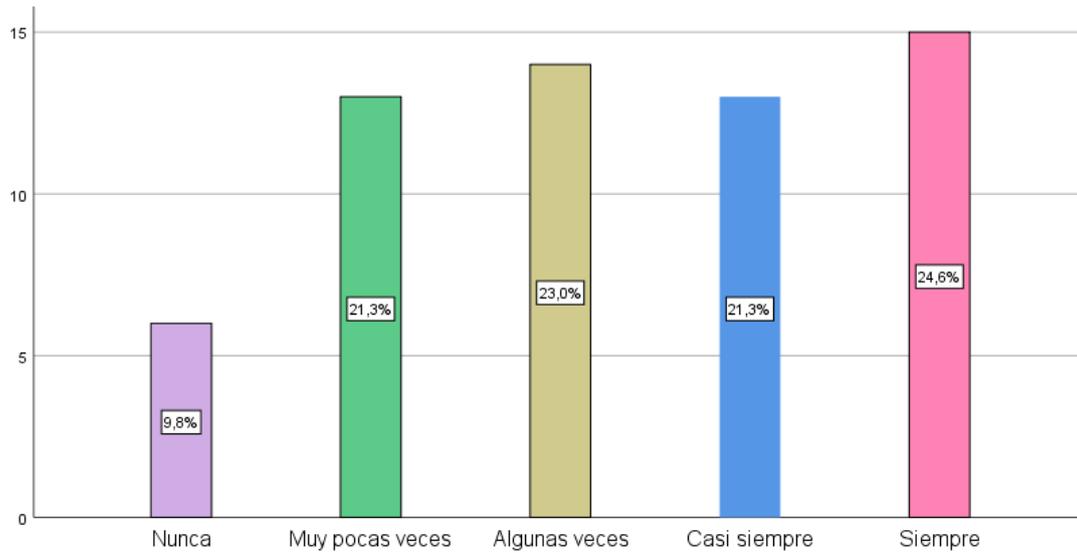


Figura 22: Identifica áreas que requieren mejora para su funcionamiento

Fuente: Tabla 22

Interpretación: El 24.6% de los representantes mencionaron siempre realizan la identificación de las áreas, el 21.3% dijo muy pocas veces, el 21.3% mencionó siempre, el 23.0% dijo algunas veces y el 9.8% dijo nunca.

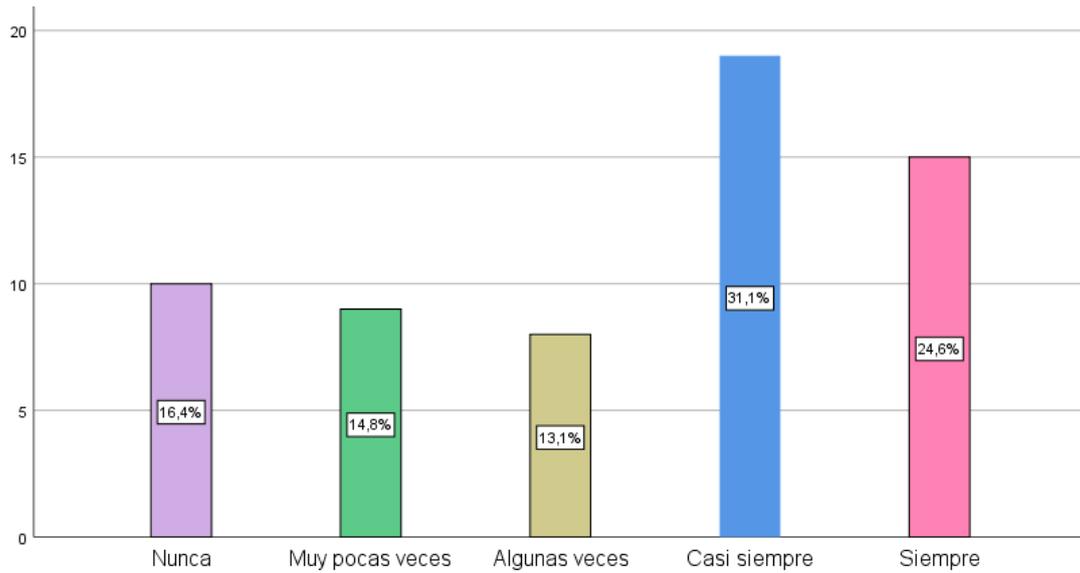


Figura 23: Es fácil encontrar para los clientes los productos que ofrece su empresa

Fuente: Tabla 23

Interpretación: el 31.1% de los representantes de las empresas del rubro investigado mencionaron casi siempre es fácil, el 24.6% dijo siempre, el 16.4% mencionó nunca, el 14.8% dijo muy pocas veces y el 13.1% dijo casi siempre.

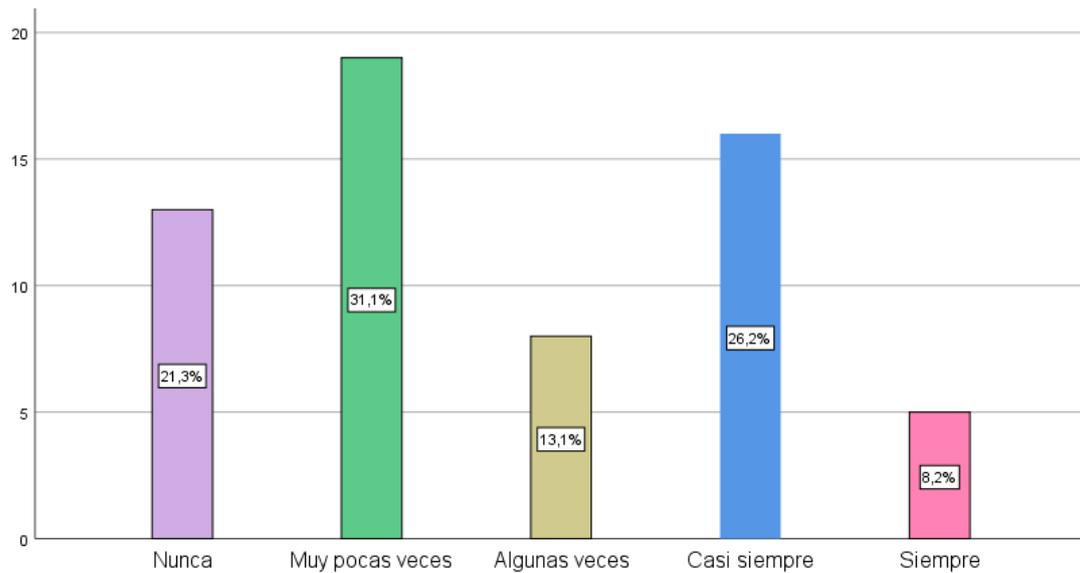


Figura 24: Brinda capacitación a su personal para contribuir a una buena gestión de calidad

Fuente: Tabla 24

Interpretación: El 31.1% de los representantes de las empresas del rubro investigado muy pocas veces brindan capacitación al personal, el 26.2% dijo casi siempre, el 21.3% mencionó nunca, el 13.1% dijo algunas veces y el 8.2% dijo siempre.

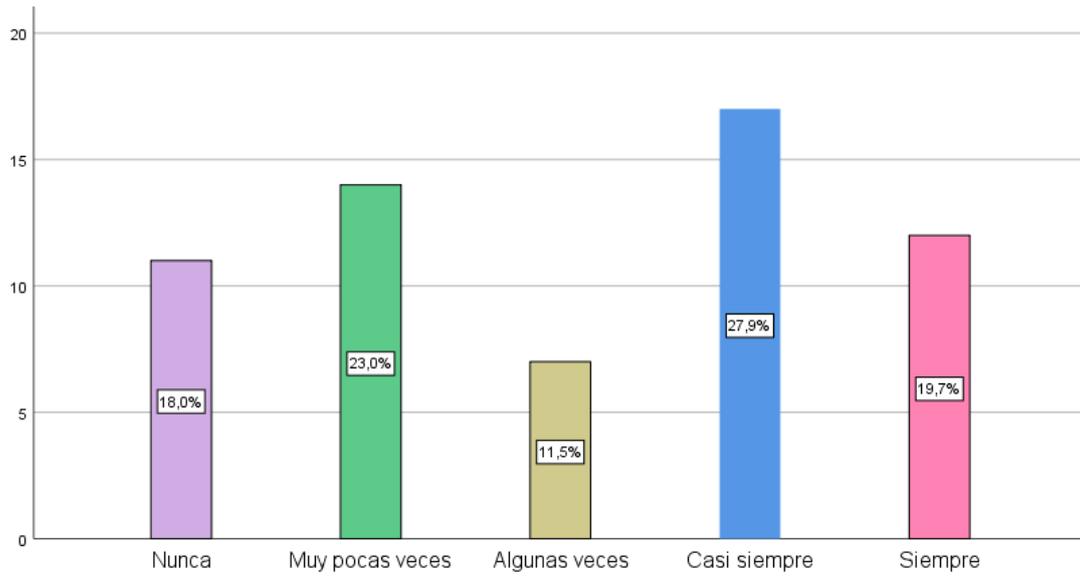


Figura 25: Cuenta con el personal suficiente para minimizar el tiempo de espera

Fuente: Tabla 25

Interpretación: El 27.9% de los representantes de las empresas del rubro investigado casi siempre cuentan con el personal suficiente, el 23.0% dijo muy pocas veces, el 19.7% dijo siempre, el 18.0% mencionó nunca y el 11.5% dijo algunas veces.

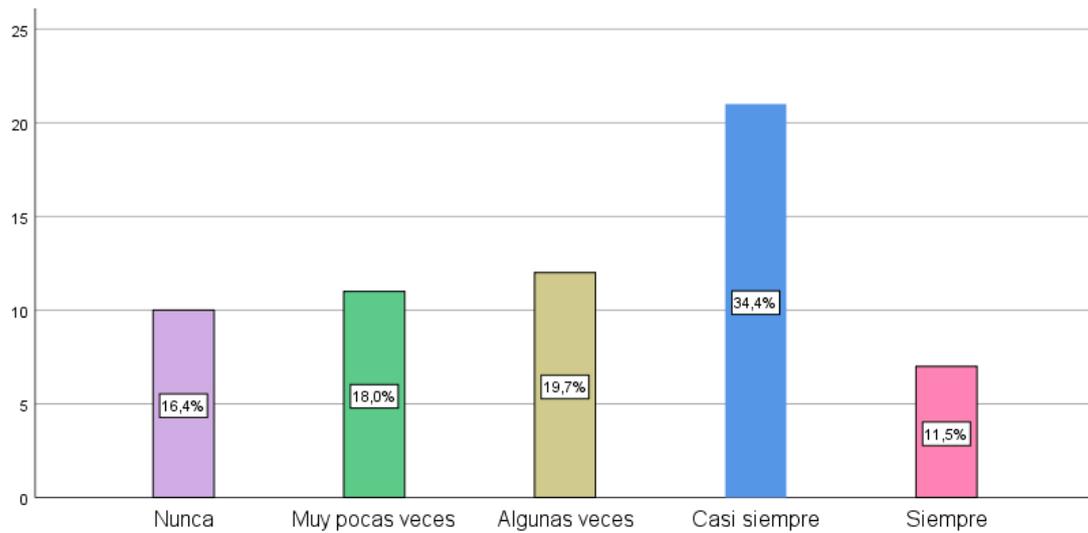


Figura 26: Entiende las necesidades que tienen los clientes

Fuente: Tabla 26

Interpretación: El 34,4% de los representantes de las empresas del rubro investigado casi siempre entienden las necesidades, el 19,7% dijo algunas veces, el 18,0% mencionó muy pocas veces, el 16,4% opinó nunca y el 11,5% dijo siempre.

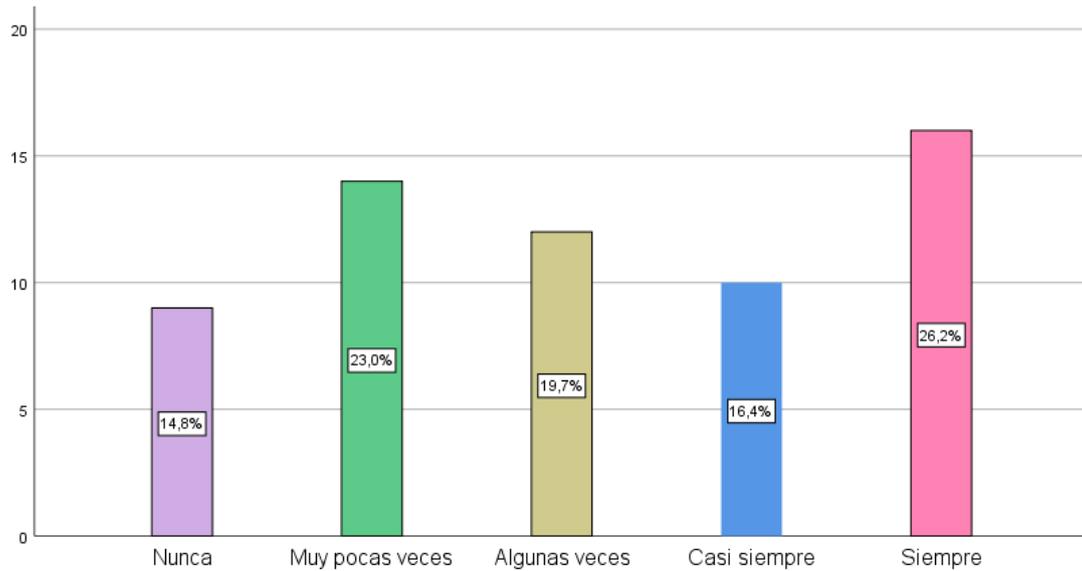


Figura 27: El personal se muestra interesado en satisfacer a los clientes

Fuente: Tabla 27

Interpretación: El 26.2% % de los representantes de las empresas del rubro investigado mencionaron que el personal siempre muestra interés en la satisfacción de los clientes, el 23.0% dijo muy pocas veces, el 19.7% opino algunas veces, el 16.4% dijo casi siempre y el 14.8% opinó nunca.

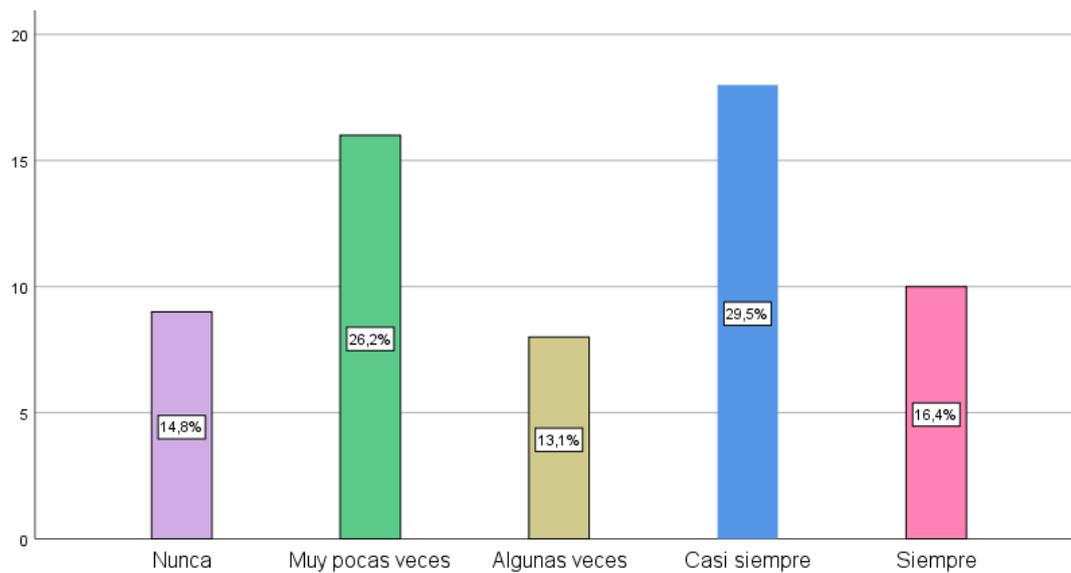


Figura 28: Cuenta con un listado de precios y productos

Fuente: Tabla 28

Interpretación: El 29.5% de los representantes de las empresas del rubro investigado casi siempre cuenta con un listado, el 26.2% dijo que muy pocas veces, el 16.4% dijo siempre, el 14.8% mencionó nunca y el 13.1% dijo algunas veces.

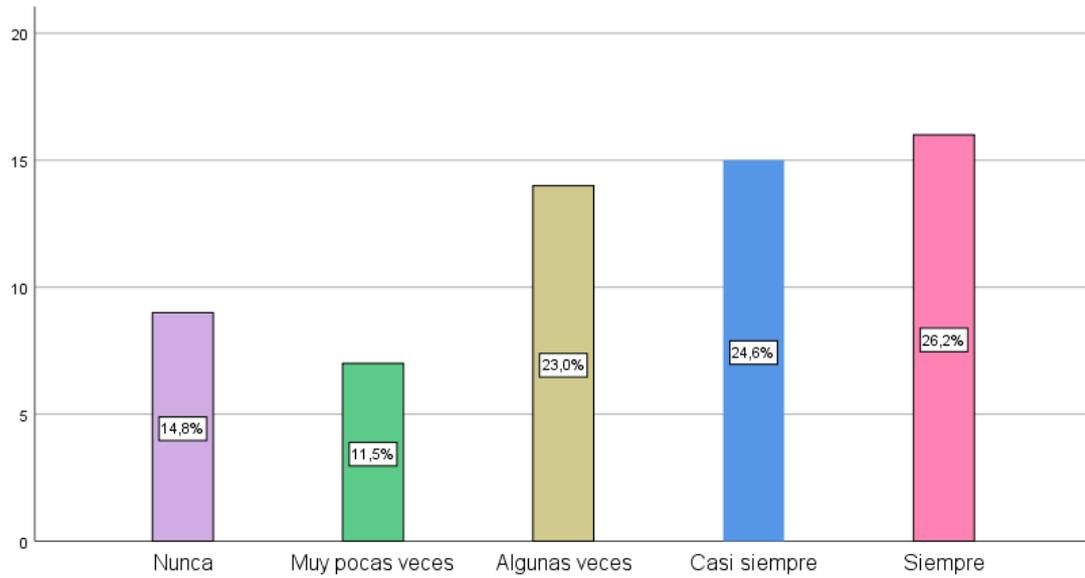


Figura 29: El personal brinda buena atención a los clientes

Fuente: Tabla 29

Interpretación: El 26.2% de los representantes de las empresas del rubro investigado mencionaron que el personal siempre brinda buena atención, el 24.6% dijo casi siempre, el 23.0% mencionó casi siempre, el 14.8% opinó nunca y el 11.5% dijo muy pocas veces.

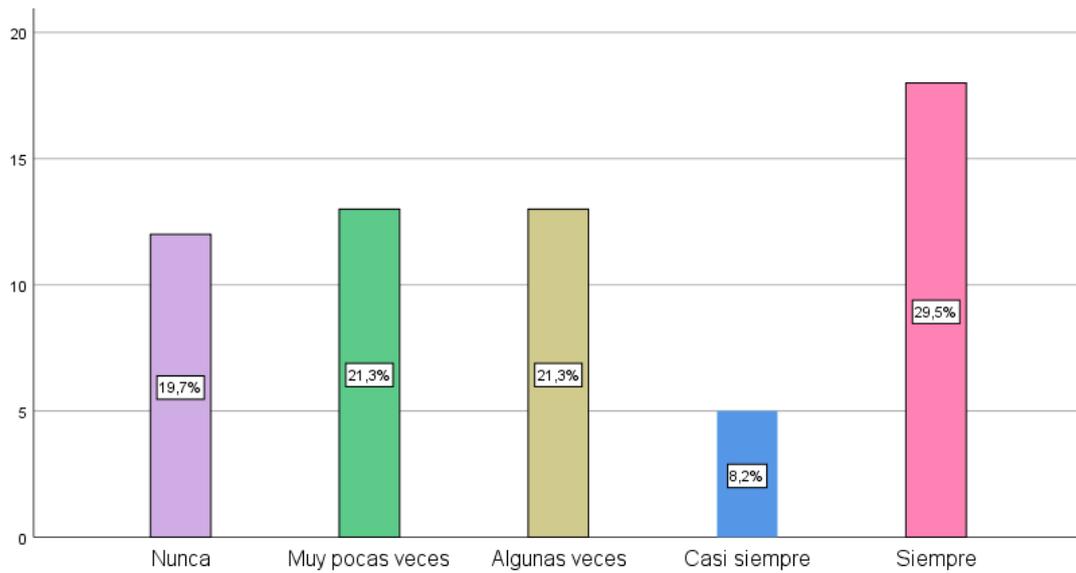


Figura 30: El personal es respetuoso con el cliente

Fuente: Tabla 30

Interpretación: El 29.5% de los representantes de las empresas del rubro investigado mencionaron siempre es respetuoso el personal con el cliente, el 21.3% dijo algunas veces, el 21.3% mencionó muy pocas veces, el 19.7% dijo nunca y el 8.2% opinó casi siempre.

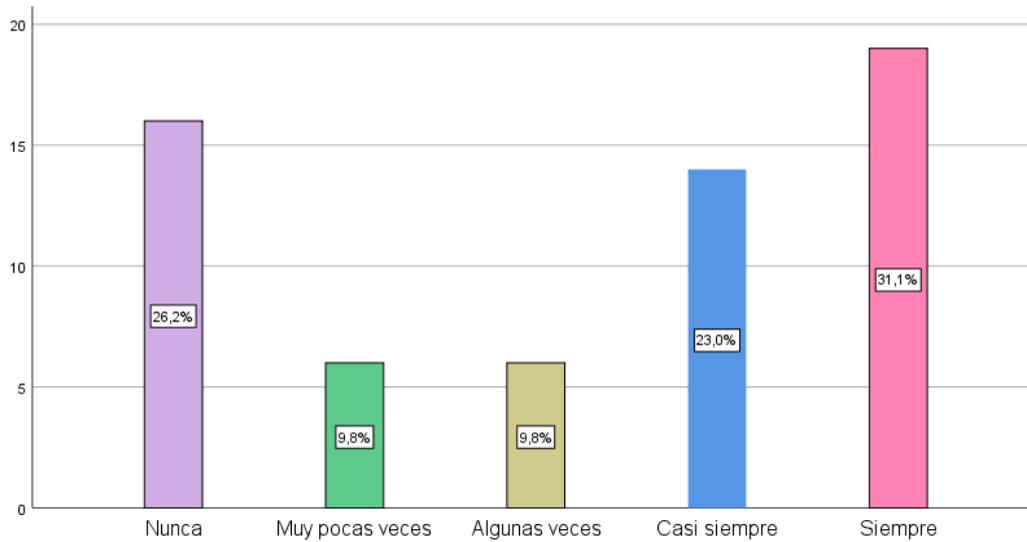


Figura 31: El personal es amable con los clientes

Fuente: Tabla 31

Interpretación: El 31.1% de los representantes de las empresas del rubro investigado mencionaron casi siempre se muestra amable el personal con el cliente, el 26.2% dijo nunca, el 23.0% mencionó siempre, el 9.8% dijo muy pocas veces y el 9.8% opinó algunas veces

Anexo 06: Consentimiento Informado

GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES DE LA CIUDAD DE HUARAZ, 2018

Estimado señor (a)

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación fin de averiguar la incidencia de la gestión de calidad en la capacitación en la capacitación en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la ciudad de Huaraz, 2018

Su participación es voluntaria e incluirá solamente aquellos que deseen participar.

Participación

Para ello, se está solicitando su participación en el estudio, si usted acepta, quiere decir que el investigador le ha indicado a usted de forma verbal, así como escrita lo siguiente: los pasos a seguir, riesgos, beneficios, confidenciales y preguntas resueltas.

Propósito del estudio

El propósito del estudio es investigar acerca de la gestión de calidad en la capacitación en la capacitación en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la ciudad de Huaraz, 2018

¿En qué consistirá su participación?

Una vez aceptada su participación, el investigador le preguntará a usted si utilizará o no la gestión de calidad en la capacitación en la capacitación en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, rubro mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la ciudad de Huaraz, 2018

Riesgos, incomodidades y costos de su participación

Con respecto a los riesgos, estos ya han sido estudiados y su empresa no pasará por riesgos identificados, por lo que se ha planteado que usted ni su empresa no tendrá mayor riesgo que la población general. El estudio no tendrá costo para usted. En todo momento se evaluará si usted se encuentra en posición de poder hacer uso de la palabra, su negativa a no participar en el estudio, será respetada.

Beneficios

Se ha planteado en los participantes, recomendaciones y un plan de mejora sobre la gestión de calidad en la capacitación en atención al cliente para su micro y pequeña empresa.

Confidencial de la información

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial, los nombres y apellidos de cada participante quedara a custodia del investigador, por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Problemas o preguntas

Si tiene dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de Huaraz, Perú estudiante Sebastiana Jara Vasquez al celular 957534004, o al correo: sebastiana_jara@hotmail.com

Y si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puedes llamar a la Escuela profesional de Administración, E-mail: escuela_administracion@uladech.edu.pe

Consentimiento / Participación voluntaria

Por lo expuesto comprendo que seré parte de su estudio de investigación. Sé que mis respuestas a las preguntas que serán utilizadas para fines de investigación y no se me identificara. También se me informo que, si participo o no, mi negativa a responder no afectara negativamente a la empresa. Comprendo que el resultado de la investigación será presentado a la comunidad científica para su mejor comprensión.

Declaración del participante

He leído y he entendido la información escrita en estas hojas y firmo este documento autorizando mi participación en el estudio, con esto no renuncio a mis derechos como ciudadano. Mi firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.


Firma del participante


Firma del investigador

Fecha: 20/10/18

Hora: 11:35 AM

Anexo 7: Evidencias de la encuesta

