



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CAPACITACIÓN COMO  
PROPUESTA DE MEJORA EN LAS MICROEMPRESAS DEL  
RUBRO LIBRERÍAS DEL DISTRITO DE SULLANA, 2022**

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

**AUTORA**

**CASTILLO MORA, GLADYS MAXIMINA**

**ORCID: 0000-0001-9712-0890**

**ASESORA**

**ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA**

**ORCID: 0000-0001-6079-2319**

**SULLANA – PERÚ**

**2022.**

## **1. Título de la tesis**

**GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CAPACITACIÓN COMO  
PROPUESTA DE MEJORA EN LAS MICROEMPRESAS DEL  
RUBRO LIBRERÍAS DEL DISTRITO DE SULLANA, 2022.**

## **2. EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Castillo Mora, Gladys Maximina

ORCID: 0000-0001-9712-0890

Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote Estudiante de Pregrado,  
Sullana, Perú

### **ASESORA**

Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Facultad de Ciencias e  
Ingeniería.

Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

### **JURADO**

Apellidos y nombres

Mgtr. LEON VIGO MARITZA

ORCID ID 0000-0002-1003-0372

Mgtr. PATIÑO NIÑO VICTOR HELIO

ORCID ID 0000-0002-4660-9490

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL

ORCID ID 0000-0002- 7575-3571

**3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

---

**Mgtr. LEON VIGO MARITZA**  
**Presidente**

---

**Mgtr. PATIÑO NIÑO VICTOR HELIO**  
**Miembro**

---

**LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL**  
**Miembro**

---

**ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA**  
**Asesora**

#### **4. AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA**

##### **AGRADECIMIENTO**

Gracias a Dios por concederme salud, fortaleza y por haberme brindado una familia maravillosa que con su ejemplo de humildad, superación y perseverancia han fomentado en mí el deseo de superación y han logrado cristalizar uno de mis tan anhelados sueños.

##### **DEDICATORIA**

A mis padres por su apoyo incondicional para vencer cada uno de los obstáculos que se me presentaron y con todo mi corazón a mis nietas que fueron la fuente de motivación para esforzarme y lograr culminar mi carrera profesional con éxito.

## 5. Resumen

Actualmente la gestión de calidad y la capacitación son factores importantes para lograr el éxito microempresarial, la búsqueda de la mejora continua y el desarrollo del equipo de trabajo, el presente informe de investigación que lleva por título Gestión de la calidad y capacitación como propuesta de mejora en las microempresas del rubro librerías del distrito de Sullana, 2022 y tiene como objetivo general: Identificar la propuesta de mejora para la gestión de calidad y la capacitación en las microempresas del rubro librerías, del distrito de Sullana, 2022. Se tiene como objetivos específicos a) Determinar las principales características de la gestión de calidad en las Microempresas del rubro librerías, del distrito de Sullana, 2022, b) Determinar las principales características de la capacitación en las Microempresas del rubro librerías, del distrito de Sullana, 2022, c) Elaborar la propuesta de mejora para la gestión de calidad y la capacitación en las microempresas del rubro librerías del distrito de Sullana, 2022, se obtuvo como resultados el 53.73% considera que algunas la empresa tiene una adecuada infraestructura para operar sus procesos y lograr sus resultados, 35.82% nos dice que algunas veces la empresa lo involucra en su mejora continua aprovechando sus habilidades y experiencia en beneficio de la misma y se llegó a la conclusión de que a las Mypes del rubro librerías pocas veces aprovechan los principios de gestión de calidad los que son relevantes para las empresas que intentan consolidarse, crecer y desarrollarse para alcanzar el éxito

**Palabras Clave:** capacitación, gestión de calidad, principios, librerías

## **Abstract**

Currently, quality management and training are important factors to achieve microenterprise success, the search for continuous improvement and the development of the work team, the present research report entitled Quality management and training as a proposal for improvement in the microenterprises of the bookstore category of the district of Sullana, year 2022, has as general objective Determine the main characteristics of quality management and training to improve the Microenterprises of the bookstore category, of the district of Sullana, year 2022. It has as Specific objectives a) Identify the principles of quality management of Micro-enterprises in the bookstore category, in the district of Sullana, year 2022, Know the elements of quality management of Micro-enterprises in the bookstore category, in the district of Sullana, year 2022, c) Describe the benefits provided by the training to micro-enterprises in the bookstore sector of the Sullana district, Year 2022, Prepare a proposal for improvement in quality management and training for micro-enterprises in the sector bookstores of the district of Sullana, year 2022, the results obtained were 53.73% consider that some of the company has an adequate infrastructure to operate its processes and achieve its results, 35.82% tell us that sometimes the company involves it in its continuous improvement taking advantage of their skills and experience for the benefit of the same and it was concluded that the Mypes of the bookstore category seldom take advantage of the principles of quality management which are relevant for companies that try to consolidate, grow and develop to achieve success

**Keywords:** training, quality management, principles, libraries

## 6. Contenido

1. Título de la tesis.....	i
2. EQUIPO DE TRABAJO .....	ii
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR .....	iii
4. HOJA DE AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA .....	iv
5. Resumen .....	v
6. Contenido.....	vii
7. Índice de tablas .....	ix
8. Índice de figuras .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. Revisión de la literatura.....	8
III. Hipótesis .....	54
IV. Metodología de la Investigación.....	55
4.1. diseño de la Investigación.....	55
4.2. Población y Muestra .....	56
4.3. Definición y operacionalización de las variables .....	59
4.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos .....	61
4.5. Plan de Análisis .....	62
4.6. Matriz de Consistencia .....	63



4.7. Principios éticos.....	64
V. RESULTADOS .....	65
5.1. RESULTADOS .....	65
5.2. Análisis de resultados .....	68
<b>VI. Conclusiones y recomendaciones .....</b>	<b>75</b>
Referencias Bibliograficas.....	78
Anexos .....	88

## 7. Índice de tablas

Tabla	Pág.
Tabla 1: Relación de Mypes	58
Tabla 2: Definición y operacionalización de la gestión de calidad	59
Tabla 3: Definición y operacionalización de capacitación	60
Tabla 4: matriz de consistencia	62
Tabla 5: características de la gestión de calidad de las microempresas del rubro librerías	65
TABLA 6: características de la capacitación a las microempresas del rubro librerías	67
Tabla 7: Tabla resumen de propuesta de mejora	73
Tabla:8: Cronograma de actividades	87
Tabla 9: Presupuesto desembolsable	88
Tabla 10: Presupuesto no desembolsable	88

## Índice de figuras

Figura	Pag
Figura 1: Las principales características de la gestión de calidad de las microempresas del rubro librerías de Sullana, 2022	103
Figura 2 : Principales características de la capacitación de las microempresas del rubro librerías de Sullana, 2022	104

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la búsqueda permanente de la mejora y de la satisfacción, tanto del personal como de los clientes implica contar con un sistema de gestión de calidad como herramienta estratégica para la competitividad y la capacitación para lograr habilidades, conocimientos y la eficiencia de los trabajadores en las microempresas.

La gestión de calidad es uno de los pilares en el crecimiento de cualquier empresa, el desconocer o el no saber aplicarlo dentro de las empresas conllevan a una infinidad de problemas que podrían acabar con el cierre total de las mismas, Las microempresas del rubro librerías no están ajenas a estos problemas ya que estas deben ofrecer productos y servicios de calidad. Sin embargo la falta de conocimiento de la gestión de calidad no les permite analizar a la competencia ni agregar valor a su producto o servicio. Tampoco tienen la oportunidad de comprender los deseos de los clientes, porque no se utilizan métodos de calidad. De tal manera que no pueden desarrollar nuevos mercados o aumentar las ventas. Por lo tanto, faltan sistemas que permitan a las Mypes medir y controlar la calidad. Por esta razón, los productos pueden variar constantemente y no pueden cumplir con pedidos grandes o especiales.

Los problemas de gestión de calidad se ven reflejados en toda Latinoamérica tal es así que, en México, la mayoría de las empresas tienen problemas de supervivencia y desarrollo. mercado por falta de capacitación desconocimiento del buen manejo empresarial. La mayoría de las empresas no tienen conocimientos básicos de gestión de calidad, la capacidad de las personas para hacer negocios no es suficiente, por lo que les impide obtener crédito financiero, y muchas Mypes no conocen el mercado objetivo oferta. Debido a todos estos problemas, no les permite

competir, desarrollarse o incluso adquirir nuevos clientes que constantemente buscan y demandan innovación y mejora de productos o servicios en determinadas áreas para satisfacer adecuadamente sus necesidades. (Cruz et. al, s.f.)

Álvarez, (2016) señala que, en México la mayoría de los empresarios no emprenden porque, no elaboran un plan de gestión de calidad que se anticipe al fracaso y no confían en la relación entre gerentes y empleados, por lo que no delegan funciones y desconfían de sus empleados. Dado que las Mypes no se muestran interesadas en capacitarse o hacerlo con sus empleados lo que no conduce a ninguna mejora continua lo que no les permite mantenerse en el mercado y estas se han deteriorado en la prestación de servicios de calidad. También se mencionó que solo dos de cada 10 empresas optan por la capacitación, pero la mayoría lo ve como un gasto, mientras que los empleados lo ven como un mayor conocimiento.

Por otro lado, en Ecuador según Ortiz, (2010) sostiene que Muchas compañías impredecibles y competitivas han introducido un modelo de gestión de calidad gracias al rápido volumen de ventas, por lo que han logrado resultados de (materias primas) y, por lo tanto, el funcionamiento es más eficiente y, el resultado es el crecimiento de las ventas. Sin embargo, las pequeñas empresas que no cuentan con suficientes sistemas o modelos de gestión de calidad para mejorar o innovar en puntos claves, y tienen poco conocimiento de mercados lo que incide en la caída de las ventas y su posterior cierre de actividades.

El Perú no es ajeno a esta problemática, la mayoría de las Mypes enfrentan obstáculos que limitan su estabilidad y desarrollo a largo plazo, siendo que la mayoría de las Mypes dejaron de operar antes de cumplir el primer año por falta de comprensión de las herramientas de

gestión de calidad y baja productividad más allá de la informalidad de sus actividades, y por tanto baja competitividad, lo que repercute en la baja rentabilidad y destruye el negocio (Sánchez, 2016)

En Perú en la ciudad de Satipo existen más de 12 librerías activas, muchas de las cuales son negocios individuales cuyos microempresarios en su mayoría no saben cómo llevar bien un negocio. La falta de gestión de calidad los conlleva a la falta de coordinación de los pedidos de mercancías, pérdidas materiales, pérdidas de productos por desgaste y bajo desempeño de los empleados, El objetivo es que los microempresarios abran a su vez nuevas formas de gestionar su negocio, abandonando viejas prácticas empíricas que les impedían obtener una ventaja competitiva. Los primeros años de funcionamiento de una empresa son críticos, ya que se necesita estabilizar el negocio y dar a conocer su producto o servicio en el mercado. En este caso, se pierde la visión de una gestión de calidad eficaz, necesaria para este fin, porque la actividad económica está debidamente planificada, organizada, controlada y gestionada; una decisión que algunos microempresarios optan por no tomar. Además, de no tomar en cuenta el dirigir su negocio en base a una buena gestión de calidad que le permita concentrarse en el mejor servicio y experiencia de compra para sus clientes. (Chulluncuy, 2019)

Otro de los factores importantes para el éxito empresarial es la capacitación el cual también presenta problemas en su implementación dentro de las empresas, así como lo exponen Torres & Torres, (2010) que, en Bogotá Colombia, la empresa Farmacéutica Laboratories, se puede apreciar que tiene las siguientes características: no tiene manual funcional, no tiene diseño de puestos, no tiene lineamientos claros de capacitación y hasta el momento intenta implementar una gestión por competencias. Un modelo que muestra que las organizaciones utilizan

competencias que aún no están completamente formalizadas, y esta es una de las características más importantes porque es necesario identificarlas e incorporarlas formalmente para brindar capacitación a las necesidades que presenta la fuerza de ventas. Ser capaz de desarrollar el potencial de cada socio. Por ello, se diagnosticó el estado actual del sector manufacturero de Laboratories de Colombia, teniendo en cuenta sus fortalezas y debilidades, oportunidades y procesos de formación actual.

Por otro lado, Murcia & Gutiérrez, (2017), nos indican que empresas en Colombia optan por tercerizar algunas de sus áreas para que la organización pueda enfocar toda su energía en sus objetivos centrales y de producción, como la rentabilidad, apoyar las áreas que más se tercerizan, especialmente los responsables de recursos humanos que ha comenzado a desempeñar un papel en la gestión adecuada y eficaz de los RRHH a través de la externalización profesional. La calidad de la subcontratación puede verse afectada por una serie de factores, incluida la alta demanda, los plazos de entrega ajustados y la falta de capacitación de la fuerza laboral para el personal subcontratado, todos los cuales afectan los tipos de contratación anteriores. Pero la falta de capacitación, habilidades y desarrollo es a menudo uno de los problemas graves, porque una mala gestión crea grandes riesgos potenciales, y la empresa-cliente queda claramente insatisfecha.

En tanto Umiña, (2017) manifiesta que Serpetbol Perú S.A.C. que uno de los problemas que aqueja esta institución es la formación del talento, no existe un diagnóstico de las necesidades de los socios, existe una idea de algunas debilidades y fortalezas de los empleados en cuanto a conocimientos, habilidades y competencias, pero la organización no cuenta con un programa de capacitación. Esto refleja la necesidad de mejora. Estas limitaciones incluyen la falta de

programas de capacitación, y las organizaciones que realizan dichos diagnósticos de manera proactiva para sus empleados que ayudarán a mejorar el desempeño laboral. El desempeño de la empresa se ve limitado por la falta de un programa de capacitación que abarque a todos los colaboradores que integran las distintas áreas de trabajo y construya capacitaciones en áreas comportamentales, técnicas y de soporte que fortalezcan la cantera de talentos. En relación a la gestión del curso de capacitación, el problema identificado es que la empresa no cuenta con un seguimiento formal de la capacitación de los empleados, la limitación es que no documenta las materias impartidas para apoyar la implementación de los controles de trabajo. el nivel de aprendizaje y conocimientos que adquieren los empleados, esto permitirá la evaluación del programa de capacitación.

En Piura las MYPES normalmente no cuentan con un programa de capacitación, por lo tanto, el personal carece de información acerca de resolución de situaciones propias del servicio y de emergencias. Así mismo tampoco le ofrecen oportunidades de seguir creciendo laboralmente (Promoción interna, especializaciones). Debido a la carencia de capacitación del personal, éste no puede brindar una orientación adecuada al cliente, por lo mismo que desconoce los beneficios que ofrece la MYPE. Se observa que las MYPE no cuentan con políticas establecidas, lo que dificulta el cumplimiento de metas comunes. (Casas, 2020)

Las Mypes del sector librerías establecidos actualmente en Sullana tienen necesidades que están tangiblemente arraigadas en la sociedad y presentan algunos problemas con el uso de las herramientas de gestión de calidad y capacitación para lograr el desarrollo empresarial.



Muchas empresas en el distrito de Sullana desconocen la importancia de la capacitación y gestión de calidad como parte de su planificación estratégica, pues consideran que estas herramientas gerenciales están dirigidas principalmente a las grandes empresas donde su tamaño y los bienes y servicios que ofrecen al igual que sus procesos operativos justifican el uso de estas herramientas. Sin embargo, estas herramientas útiles para toda organización, sin considerar el tamaño o rubro de la empresa, ayudan a la toma de decisiones que al final repercuten en la competitividad de la empresa. Este desconocimiento genera que las empresas de este sector que no utilizan estas herramientas de gestión estratégica, no tengan la capacidad de competencia contra las que si las usan ya que el uso de estas herramientas crea una ventaja considerable de atracción al público por los mejores acabados y mejor calidad brindada en productos y servicios. La falta de gestión de calidad es uno de los motivos por lo que muchas micro y pequeñas empresas del rubro librerías no crecen ya que al no contar con un buen servicio los clientes empiezan a disminuir, esto puede deberse a la falta de capacitación en el personal tanto en producción como en atención al cliente, la capacitación es fundamental en el desarrollo empresarial de cualquier organización, por tal motivo todo gerente de una organización debe conocer la caracterización de capacitación y gestión de calidad.

Es por ello que se debe considerar que el uso de los recursos productivos en las actividades más rentables, requiere que los miembros de la Micro y pequeñas empresas se capaciten constantemente, para que puedan obtener conocimientos, tecnología y capacidad de gestión que les permita aprovechar las oportunidades de negocio. La falta de acceso de la mayoría de las unidades productivas a un sistema de gestión de calidad, impide que los beneficios potenciales se cristalicen en rendimientos reales, y, en consecuencia, los recursos se utilicen en actividades de menor rentabilidad, y de allí nace nuestra inquietud y planteamos el siguiente

enunciado: ¿Cómo se caracteriza la Gestión de la calidad y capacitación como propuesta de mejora en las microempresas del rubro librerías del distrito de Sullana, año 2022? Para resolver esta interrogante se planteó como objetivo general: Identificar la propuesta de mejora para la gestión de calidad y la capacitación en las Microempresas del rubro librerías, del distrito de Sullana, 2022, para alcanzar este objetivo se plantearon los siguientes objetivos específicos: a) Determinar las principales características de la gestión de calidad en las microempresas del rubro librerías, del distrito de Sullana, 2022; b) Determinar las principales características de la capacitación en las Microempresas del rubro librerías, del distrito de Sullana, 2022; c) Elaborar una propuesta de mejora para la gestión de calidad y la capacitación en las microempresas del rubro librerías del distrito de Sullana, 2022.

**La metodología** del trabajo de investigación fue de tipo cuantitativo porque permitió la evaluación y análisis de resultados de las variables, de nivel descriptivo porque se detalló las características de los hechos evaluados en relación a las variables estudiadas en el contexto de las unidades de análisis. El diseño del estudio fue no experimental ya que los datos se recolectados en su contexto natural para no ser manipulados. También fue de corte transversal, porque se ejecutó en un determinado momento.

El presente estudio se **justifica** por la importancia de conocer la realidad que se vive en las Mypes del rubro librerías, porque en la actualidad son una de las empresas de trascendencia en la generación de fuentes de empleo para la población. A través de la aplicación teoría y conceptual se detalló la información procesada mostrando como resultados que la mayoría de trabajadores estables de las Mypes del rubro librerías consideran que la empresa demuestra compromiso para lograr la satisfacción del cliente, por otro lado, solo algunas veces la empresa

orienta su gestión de calidad hacia el cliente, se obtuvo como **resultados** finalmente se llega a la **conclusión** que la gestión de calidad dentro de una empresa sienta las bases para el presente y el futuro con el objetivo de crear orden en beneficio de todas las partes involucradas. Esta estandarización puede aplicarse a cualquier empresa y adaptarse a las necesidades específicas de cada organización. La aplicación de estándares está orientada a mejorar las operaciones y la eficiencia en el uso de los recursos. Una gestión adecuada de esto puede conducir a un ahorro de costes.

## **II. Revisión de la literatura**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Internacionales**

Ramos & Pérez, (2021) en su trabajo de *La gestión de la calidad en la estandarización de procesos en empresas procesadoras de alimentos* se versa sobre la gestión de calidad en la estandarización de procesos en empresas procesadoras de alimentos, Se menciona el caso específico de PROMILAC, Cantón Moka, Tungurahua. Los desarrollos de investigación se enmarcan en el paradigma positivista con enfoques cuantitativos, diseños no experimentales, modalidades bibliográficas y de campo, niveles descriptivo y relacional. Los tratamientos de vidrio de gelatina de producto, bolo de yogur y bolo de agua se utilizan como referencia para recopilar información. Esto incluye preparar materias primas, filtrar, pasteurizar, mezclar, incubar, enfriar, batir, empacar, sellar, sacar y tapar, etiquetar y empacar. Cuando se evaluó la gestión de la calidad mediante una matriz de autodiagnóstico y el grado de adecuación se evaluó como A (10), B (5) y C (0),

el índice de adecuación fue del 63% (valor de la mediana). Evaluación comprensiva. En cuanto a la estandarización de procesos, se aplicó una lista de verificación de requisitos necesarios cada 6M, de la cual se determinó que la conformidad representaba el 51% de los atributos. Identificamos los tipos de defectos que ocurrieron en cada producto y examinamos el número de unidades defectuosas para un total de 30 lotes por producto con 50 muestras por lote. Los gráficos de control y los diagramas de Pareto se crearon a partir de unidades defectuosas. Los principales defectos del producto son cantidades incompletas, sellos inadecuados, empaques deficientes, contaminación y etiquetado inadecuado. Supone el 82,8% del total. Una prueba estadística de t-Student encontró que el tiempo real del proceso de desarrollo del producto se desvió del tiempo estándar. Esto significa que la gestión de calidad actual no contribuye a la estandarización de los procesos corporativos. La propuesta tiene como finalidad implementar acciones que resalten la misión, visión, valores corporativos, estructura organizacional, mapa de procesos, interrelaciones de procesos, diagramas SIPOC, implementación de nuevos recursos técnicos, criterios de mantenimiento preventivo de maquinaria, procedimientos de control de cambios, flujo de procesos es a Gráficos, tiempos objetivo, capacidades de producción, cifras clave de control de producción y medidas para minimizar errores

Martinez, (2021) en su tesis *La gestión de la calidad en las ONG de acción social de la Argentina* el cual tiene como objetivo el análisis de la eficacia de la gestión de la calidad en estas organizaciones a efectos de entender sus características diferenciadoras y las problemáticas que se deben tener presentes a la hora de querer

implementar un sistema de gestión de la calidad eficaz. Tiene como metodología la investigación cuantitativa puesto que tiene que ver con describir, explicar y predecir los fenómenos para generar y probar teorías, el propósito de este capítulo fue el de obtener datos objetivos y representativos de la realidad de las ONG respecto a su gestión de la calidad y usarlos como evidencia para probar la hipótesis propuesta. Tiene como resultados que el hecho de no contar con herramientas o guías de gestión de la calidad adaptadas a sus necesidades específicas de ONG (opción C) representa el mayor porcentaje de las respuestas obtenidas (40%). Luego, se determina que la segunda parte de la hipótesis también resulta ser verdadera. Se concluye con una recomendación que apunta a mejorar el desempeño e impacto social de las ONG de acción social en la Argentina.

Navarrete, (2018) en sus tesis *La capacitación del personal y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de Mega maxi Mall de los Andes de Corporación Favorita C.A ciudad de Ambato*, es novedoso, interesante y actual por lo que se llevó a cabo la investigación sobre este referente. Encontrar las necesidades de capacitación, que permitan desarrollar alternativas viables para suplantar dichas necesidades, constituyen propósitos de la investigación, así como las propuestas para el fortalecimiento del desempeño laboral. Para el proceso investigativo, se consideró como punto de partida, el estudio de los factores que inciden en el problema (causas y efectos), así como los antecedentes que conforman los fundamentos teóricos; el diagnóstico en la población y muestra para conocer y determinar indicadores del desempeño laboral, que permitan elaborar alternativas como el diseño de un sistema integral de capacitación en la institución, para mejorar

el desempeño laboral. La investigación cuenta con fuente bibliográfica y documental relacionada con las dos variables con el fin de obtener la fundamentación teórica, como base para el inicio del trabajo investigativo. La metodología que se utilizó para la presente investigación fue en un enfoque cualitativo y cuantitativo, y el análisis de datos fue realizado en Mega maxi a 100 colaboradores que corresponden a la muestra representativa del total de empleados que se encuentran en la empresa. La recolección de datos se realizó mediante encuestas utilizando como herramienta un cuestionario, donde se pudo establecer la correlación entre las dos variables, la capacitación y el desempeño laboral. Se propone establecer procesos en cuales se deben cumplir diferentes etapas, poniendo énfasis en el desarrollo humano y social, en donde se plantea el perfeccionamiento de su recurso en procesos básicos de inducción, plan de carrera, evaluación, capacitación y formación continua de sus colaboradores, a la par con las estrategias y el desarrollo de institucional, en donde se debe generar una comunicación eficaz y efectiva para fortalecer la consecución de los objetivos.

Rojas, (2018) en su tesis *Capacitación y Desempeño Laboral* El trabajo de investigación se realizó en el departamento de Quetzaltenango en la empresa Tenería San Miguel, en donde participaron los integrantes del departamento operativo, las variables de estudio son la capacitación y el desempeño laboral, el objetivo de dicha investigación es determinar la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral. La capacitación y el desempeño laboral son elementos que son muy importantes en la dinámica laboral de una empresa, para determinar la importancia de la capacitación en una organización es necesario

determinar si el desempeño aumenta al momento que se capacita al personal, se realiza por medio de un estudio de tipo cuantitativo – descriptivo en donde participaran 36 personas, las personas serán cuestionadas con una encuesta en donde se medirán las necesidades de capacitación y como estas influyen en el desempeño laboral de la industria. De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación se ha comprobado la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral significativamente y a nivel general, la institución debe promover el desarrollo por medio de la capacitación, en base a los resultados que la organización desea obtener, se recomendaron técnicas de capacitación aptas para capacitar a las personas motivo de estudio, así como una estructura para que el desempeño aumente.

### **2.1.2. Nacionales**

Carihuasari, (2018) en su tesis *Gestión de Calidad Bajo el Enfoque de Atención al Cliente En Las Mypes Del Sector Comercial, Rubro Librería, Distrito De Callería, 2018*. El principal objetivo de la investigación fue determinar la Gestión de Calidad bajo el enfoque de Atención al Cliente en las Mypes del Sector Comercial, Rubro Librería, distrito de Callería, 2018, la cual fue desarrollada mediante la metodología de una investigación tipo descriptivo simple, no experimental, transversal; además, se utilizó un cuestionario estructurado por 20 preguntas, por otro lado, la población estuvo compuesta por 12 Mypes del sector comercial, dentro del rubro de librerías, donde se aplicó las encuestas a los respectivos dueños de cada Mypes que colaboraron en la investigación. El análisis y procesamientos de los datos se realizaron a través del programa informático Excel 2016, también se utilizó para la

realización de tablas y graficas porcentuales, de los cuales sirvió como apoyo para la realización de los resultados, se obtuvo como resultado seguida se pudo evidenciar que un 41.67% de las Mypes si aplicaría lo que consistiría en las prácticas de gestión de calidad, mientras que un 58.33% un poco más de la mitad indico que no realiza ninguna practica de gestión de calidad en sus negocios; de acuerdo a los datos obtenidos se puede decir que una parte de los representantes si está enfocado en el tratado de satisfacción por parte de los clientes que visitan el recinto, por otro lado, saber que un poco más de la mitad no practica esta gestión de calidad pone en evidencia que quizá no haya un sistema que pueda ayudar en la planificación y organización de las necesidades que puedan esperar sus clientes se concluye que Los propietarios de las Mypes que colaboraron en el estudio, no son en su totalidad egresados de la carrera de administración, más bien hay una variedad en ese aspecto, ya que cierta parte son contadores, técnicos u otra profesión, lo que daría como resultado que desconozcan de la gestión de calidad que valla de acuerdo a su negocio.

Pérez, (2018) en su tesis *Gestión de calidad bajo el enfoque del Neuromarketing en las Mypes del sector comercial, rubro librería bazar, distrito de Mazamari, provincia de Satipo, año 2018*. El cual tuvo como objetivo de la investigación ha sido determinar la gestión de calidad bajo el enfoque del Neuromarketing en las Mypes del sector comercial, rubro librería bazar, distrito de Mazamari, provincia de Satipo, año 2018. La metodología de investigación que se siguió es del tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental, transversal. Para el trabajo de campo se aplicó, con la técnica de encuesta, un cuestionario estructurado



de 19 preguntas, obteniendo las siguientes informaciones: edad del microempresario el 75,5% se encuentra dentro del rango de “41 a 50 años”; 66,7% son gerenciados por el sexo femenino y 33,3% por el sexo masculino. En su mayoría (50,0%) no cuenta con estudios superiores. Respecto a la microempresa: las Mypes del sector comercial, rubro librería bazar 83,3% emplean de “1 a 3 colaboradores”; tienen su misión, visión y valores de su empresa 41,7% y se gestionan bajo la filosofía de la mejora continua; el 75,0% considera que su empresa satisface la necesidad del mercado objetivo. Respecto al neuromarketing: solo el 25,0% de los propietarios indican conocer los alcances del neuromarketing, 75,0% no lo conoce; 83,3% no aplica el neuromarketing dentro de su organización; 66,7% cree que el neuromarketing puede resultar beneficioso para su empresa. Finalmente, el 50,0% considera que el “desconocimiento” es la principal barrera para utilizar el neuromarketing.

Yarlequé, (2018) en su investigación *Caracterización de La Capacitación y la Calidad de Servicio al Cliente de las Mypes del Sector Servicio, rubro Restaurantes del Cercado de Tumbes, 2018*. Teniendo como Problema General: ¿Cuáles son las características de la capacitación y la calidad de servicio al Cliente de las Mypes del sector servicio, rubro Restaurantes del cercado de Tumbes, 2018?, tiene como objetivo general: escribir las características de la capacitación y la calidad de servicio al Cliente de las Mypes del sector servicio, rubro Restaurantes del cercado de Tumbes, 2018. El informe de investigación es de tipo descriptivo, nivel de investigación es cuantitativo y el diseño de investigación es no experimental, de corte transversal. La población y muestra estuvo conformada por 10 Mypes

abarcando 35 trabajadores para la variable Capacitación y 68 clientes para la variable Calidad de Servicio; a quienes en el transcurso de la investigación se les aplicó un cuestionario estructurado directamente sobre el tema de investigación a través de la técnica de la encuesta, el cual está estructurado de 16 ítems para la variable Capacitación y 16 ítems para la variable Calidad de Servicio. Teniendo como siguiente conclusión de esta investigación, la mayoría de las Mypes del rubro Restaurantes en el Cercado de Tumbes no realizan capacitaciones a sus trabajadores, los empleados consideran que necesitan capacitarse ya que presentan inconvenientes al momento de tomar decisiones, y de esta manera mejorar su desempeño en el trabajo en equipo, en el desarrollo de sus funciones, en las buenas Prácticas y en el manejo de atención al Cliente.

Fernández, (2018) en su tesis *Caracterización de la Competitividad y Capacitación de las Mypes, sector servicio, rubro imprentas, distrito Tumbes, 2018*. Es por ello que luego de investigar e identificar el problema ¿Cuáles son las características de la Competitividad y Capacitación de las Mypes, sector servicio, rubro imprentas, distrito Tumbes, 2018? En la cual el objetivo general es Determinar las características de la Competitividad y Capacitación de las Mypes, sector servicio, rubro imprentas, distrito Tumbes, 2018. La presente investigación se ubica en el tipo Descriptiva, con un nivel de investigación Cuantitativo y un diseño No Experimental de corte transversal, la población es de 68 clientes y 39trabajadores de las ocho (08) Mypes en el rubro imprentas, en el sector servicio, se aplicó la encuesta y cuestionario como instrumentos de recolección de datos. Por lo tanto, se concluye que el compromiso de los trabajadores es importante, además que la empresa debe de contar con servicios novedosos además de innovar para mantenerse

en el mercado, así mismo, se capacita a los trabajadores para que el servicio sea competitivo a diferencia de su competencia y así adaptarse a los cambios del mercado, finalmente gracias a los trabajadores que son eficientes con el servicio que brinda la empresa es aceptable.

### **2.1.2.1.Regionales**

Piñas, (2019) En su Tesis *Características de la gestión de calidad y marketing del restaurant – pollería “las canastas” en el distrito de Piura año 2019* y ha tenido como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y marketing del restaurant - pollería “Las canastas” en el distrito de Piura, año 2019; el cual responde a la pregunta: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y marketing del restaurant – pollería “Las canastas” en el distrito de Piura, año 2019?, la investigación es de tipo cuantitativa – descriptiva – No experimental. Para la recopilación de la información se escogió una muestra de 68 clientes para la variable gestión de calidad y marketing; en las cuales se aplicó un cuestionario de 22 preguntas ordinales. Esta investigación tiene los siguientes resultados: el 88,2% de clientes encuestados considera que la empresa siempre cuenta con un personal capacitado, además el 79,4% considera que el servicio ofrecido casi siempre es rápido, así mismo, 88,2% considera que la publicidad emitida por el restaurant-pollería siempre es la indicada. Se concluye que, se pudo identificar que el restaurant-pollería cumple con los elementos del sistema de gestión de calidad; se pueden describir tres requisitos que de calidad que plica la Mypes, los cuales son: Capacidad de respuesta, al ofrecer el producto que buscaban

los clientes y ofrecer un servicio rápido; así mismo otro requisito es el de mostrar cortesía, al ofrecer un trato y una actitud adecuada; y finalmente muestra credibilidad; se pudo identificar que si aplica estrategias de marketing mix, resaltando las estrategias de promoción, en los cuales hace mención de que emplean una publicidad adecuada.

Morán, (2019) en su tesis *Competitividad y Gestión de calidad en las MYPE del rubro de restaurantes Talara Centro – Piura, año 2019*; cuyo objetivo general fue identificar las características de la competitividad y gestión de calidad en las MYPE del rubro de restaurantes Talara Centro - Piura, año 2019. Se empleó la metodología de tipo cuantitativa y de nivel descriptivo con diseño no experimental, de corte transversal. Las MYPE objeto de investigación fueron 09 restaurantes. La población fue infinita, para sendas variables; donde la muestra estuvo conformada por 68 clientes y 9 microempresarios, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Los resultados obtenidos para la dimensión Ventajas que se cuenta con instalaciones con infraestructura adecuada, personal de atención entrenado, y ubicación accesible. La dimensión Estrategias, se consolida en los precios de los platos, la satisfacción de preferencias de la clientela y la consistencia entre el precio ofertado y la calidad de las comidas. La dimensión Elementos se fundamenta en la mejora del servicio, con trabajadores idóneos en las actividades, orientarse a la mejora continua, e interrogar a sus clientes sobre sus necesidades específicas. La dimensión Ventajas se fundamenta en el incremento de la calidad, la eficiencia en la atención, aumento de su satisfacción, un adecuado flujo de comunicación, mejora en el rendimiento, y orientación a satisfacer al cliente. Se concluye que fomentar la

competitividad, orientada en una gestión con enfoque de calidad, contribuye en la gestión exitosa de los restaurantes.

Orihuela, (2018) en su tesis *Caracterización de la Capacitación y Desempeño Laboral de las MYPE comerciales, rubro calzado en el Mercado Central de Piura, año 2018*, tuvo como objetivo general: Determinar las características de la capacitación y desempeño laboral en las Mypes del rubro comercialización de calzado del mercado modelo central de Piura, año 2018. El tipo de investigación fue descriptivo, nivel-cuantitativo, diseño no experimental y transversal. La población de carácter finita para ambas variables capacitación y desempeño laboral, siendo los resultados de la muestra obtenidos, para la capacitación 28 trabajadores, utilizando la técnica de la encuesta, con el instrumento cuestionario. Luego de las aplicaciones de análisis de los resultados se concluyó: en los procesos de capacitación la mayoría aplica el proceso de aplicación de la capacitación directa siendo que el 71% de los trabajadores se les capacita por medios de videos ilustrativos; en cuanto a la importancia de la capacitación el 79% da realce al control de los productos, de otro lado respecto a los factores del desempeño laboral la mayoría se siente satisfecho el 79% de los trabajadores se sienten bien en el puesto que desarrolla; y finalmente en relación a las características del desempeño laboral el 71% de los trabajadores expresan sus ideas de manera precisa y se adapta a la necesidad de los clientes.

Gómez, (2018) en su tesis *Caracterización de Capacitación y Atención al cliente de las MYPE comerciales rubro librerías del Centro de Piura, año 2018.*, cuyo objetivo general fue: Determinar cuáles son las principales características que tiene la

Capacitación y Atención en las MYPE comerciales rubro librerías del Centro de Piura, se utilizó una metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal. Las unidades económicas en estudio son 11 librerías; es decir 45 trabajadores y una muestra de 384 clientes, se diseñó un instrumento de recojo de información que fue validado por expertos, realizando 15 preguntas de la variable capacitación y 11 preguntas de la variable atención al cliente, haciendo un total de 26 preguntas, las cuales son preguntas cerradas de escala nominal y ordinal, agrupadas de acuerdo a las variables: Capacitación y Atención al cliente. Así mismo con respecto a la capacitación se determinó que una de las características más importante es la participación activa de los capacitados el cual es un aspecto que se debe trabajar en las MYPE ya que en los resultados obtenidos se determinó que la mayoría de los colaboradores no participan en las capacitaciones esto significa que la empresa debe utilizar las técnicas de capacitación como un medio para motivar y enseñar las funciones de sus puestos de trabajo, por otro lado con respecto a los resultados obtenidos en la atención al cliente se puede indicar que la atención es no integral y breve ya que la mayoría de los clientes lo indicaron ,por lo tanto las MYPE deben utilizar estrategias para brindar un excelente servicio.

### **2.1.3. Locales**

Madrid, (2019) en su tesis *Gestión De Calidad Y El Marketing En Las Librerías En El Distrito De Sullana Año 2019* tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y el marketing en las librerías en el distrito de Sullana año 2019; con el cual da respuesta a la siguiente interrogante:

¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y el marketing en las librerías en el distrito de Sullana año 2019?, la investigación es de tipo descriptiva, nivel cuantitativa, diseño no experimental de corte transversal. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, conformado de 32 preguntas cerradas, la población en la variable gestión de calidad y marketing es finito y se obtuvo 47 personal administrativo. Después del análisis de los datos obtenidos se tiene que el 89% del personal administrativo encuestados considera que el personal siempre es responsable y demuestra eficiencia en su trabajo, el 96% del personal administrativo considera que el marketing siempre le permite posicionarse y dominar el mercado, y concluyo que los elementos de la gestión de calidad son: Estructura organizacional, Planificación y tiene documentado los procedimientos que van a seguir para cumplir con una buena gestión de calidad, las estrategias de marketing que implementan en las librerías son: Brindar una atención personalizada ya que el personal se encuentra capacitado; Buscar referidos porque incentiva la compra de sus clientes creando preferencia respecto a la competencia; Dar obsequios al cliente por medio de promociones y descuentos; Mantener buena comunicación.

López, (2019) en su tesis *Gestión de calidad y atención al cliente de los hospedajes del distrito de Sullana, año 2019* tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y la atención al cliente en los hospedajes en el distrito de Sullana año 2019; el cual responde a la siguiente pregunta ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y la atención al cliente en los hospedajes en el distrito de Sullana año 2019? . La investigación es de tipo descriptiva, nivel

cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta, conformado por 20 preguntas cerradas, la población en la variable gestión de calidad es finita y se obtuvo 10 microempresarios, para la variable atención al cliente es infinita y se obtuvo 121 clientes. Esta investigación tiene los siguientes resultados el 50% respondió que casi siempre sus planes contribuyen a la mejora de la calidad en el hospedaje, el 70% respondió que casi siempre participa en programas de capacitación para la mejora de la calidad, el 60% respondió que a veces los empleados están al pendiente de los requerimientos de los clientes, el 62.81% respondió que casi siempre confían en la integridad del personal del hospedaje, el 58.68% respondió que casi siempre el personal le brinda una atención rápida, el 58.66% respondió que casi siempre les resulta fácil de entender la información brindada en redes sociales. Se concluyó que se identificó que los empresarios aplican los procesos de gestión de calidad y la atención al cliente se está desarrollando adecuadamente.

Tocto, (2019) en su tesis *Capacitación y competitividad empresarial de las ópticas en la ciudad de Sullana año 2018*, estableció como objetivo general determinar las características de la capacitación y competitividad empresarial de las ópticas en la ciudad de Sullana año 2018. Es tipo descriptivo, nivel cuantitativo; diseño no experimental, de corte transversal; la técnica que se usó fue la encuesta, cuyo instrumento empleado es el cuestionario; el objeto de estudio para la variable capacitación y competitividad son de 20 Mypes, dado que la capacitación es  $n=20$ , y la competitividad  $n=20$ . Se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas en total, dicho cuestionario está dividido en dos partes: la primera parte consta de 10



preguntas dirigidas a los gerentes de las Mypes respecto a la variable capacitación; la segunda parte consta de 10 preguntas respecto a la competitividad. Obteniendo los siguientes resultados: el 95% de los encuestados respondieron que, sus empresas, organizan y disponen los insumos necesarios que se van a invertir para la implementación de la misma. El 100% consideraron conveniente capacitar a su personal una vez al año. El 100% de las Mypes en estudio consideraron que establecen ventajas competitivas para que sus productos o servicios que ofrecen puedan distinguirse de la competencia. Todos respondieron que la calidad y capacidad de atender al cliente, sí, es una herramienta de diferenciación; ya que les permite mejorar el nivel de competitividad en el mercado y así alcanzar las metas y objetivos trazados. Llegando a la conclusión que las fases de capacitación empresarial de las ópticas en la ciudad de Sullana son: diagnóstico, planificación, organización, ejecución y evaluación; la cual debe realizar de manera mensual. Así mismo, los factores de competitividad son las ventajas competitivas, los recursos financieros, la innovación de productos. Y las estrategias competitivas se dan por medio del liderazgo en costos, la diferenciación y por medio de la segmentación.

Zapata, (2019) en su tesis *Características de la competitividad y capacitación de los snack cafeterías de la provincia de Sullana año 2018*. El enunciado del problema fue: ¿Cuáles son las características de la competitividad y capacitación de los snack cafeterías de la provincia de Sullana año 2018?, el objetivo general: Determinar las características de la competitividad y capacitación de los snack cafeterías de la provincia de Sullana año 2018, la investigación es descriptiva, diseño no experimental-transversal. La población está conformada por los gerentes de las

Mypes rubro snack cafeterías, la muestra es de 15 gerentes; la técnica de recolección de datos fue la encuesta, el instrumento el cuestionario. Respecto a los resultados de competitividad tenemos que el 100% sus productos cumplen con las características, el 100% de los empresarios analizan y evalúan las bases de datos de costo de producto y con respecto a la capacitación el 100% de los gerentes creen que las capacitaciones conllevan a tener una rentabilidad más alta, el 73% considera que la evaluación de desempeño detecta con más rapidez las necesidades de capacitación de calidad, en conclusión las Mypes si toman en cuenta alguna de la ventajas y factores que determinan la competitividad y respecto a la capacitación con los medios se detectan las necesidades de capacitación lo cual conlleva a una rentabilidad más alta.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión de calidad**

#### **a. Definición de gestión de calidad**

Di Génova (2020) nos dice que la gestión de calidad consiste en una serie de procesos estructurados que permite que cualquier empresa pueda planear, ejecutar y controlar las actividades que realiza. Esto brinda estabilidad y coherencia en el desempeño para alcanzar las expectativas de los clientes. La gestión de calidad cambia de acuerdo a cada sector de negocio para el que se crean su propia normatividad para mejorar el desempeño organizacional.

Se entiende por gestión de calidad al proceso que las organizaciones realizan con el objetivo de mejorar sus bienes y servicios. El cual tiene como razón de ser el alcanzar

la satisfacción del cliente, de tal modo de que éste logre la fidelización del cliente (Arciniegas y González, 2016).

La gestión de calidad representa hoy en día un sistema para promover la competitividad organizacional que permite, desde un punto de vista integral, observar la empresa como un conjunto de actividades interrelacionadas cuyo objetivo final no es más que, alcanzar la satisfacción del cliente (Gehisy, 2017).

La calidad es una definición complicada pues simboliza numerosas formas por lo cual existen diferentes conceptos de calidad, a pesar de esto, la definición que más se acerca es: la gestión de calidad se compara las aspiraciones de los clientes con su apreciación del servicio (O. González, 2016). Así mismo Ramírez (2016) nos dice que la gestión de calidad, se basa en la conciencia de la necesidad de una serie de cambios en las actitudes, estructuras y funcionamiento de la organización. Estos cambios se pueden realizar en tres aspectos complementarios: el pensamiento estratégico, los elementos culturales y las técnicas y herramientas de gestión. La vertiente estratégica se refiere a la manera de plantear la política y objetivos de la empresa, y cómo convenir éstos en líneas estratégicas que lleguen a todos los niveles de la organización. El resultado de ello es la unificación de los esfuerzos de toda la empresa para avanzar en una misma dirección.

Nos dicen que la palabra calidad no solo se refiere al producto o servicio en el que se utiliza. También es necesario conocer todos los aspectos importantes que permiten hacer una adecuada planificación de todos los procesos y actividades de una empresa,

así como una adecuada gestión de todos sus recursos humanos y materiales, ambas dirigidas a alcanzar la calidad (Restrepo, 2018).

Por lo tanto, Capece (2016) señala que la adopción de un sistema de gestión de calidad es una decisión estratégica para una organización que puede ayudar a mejorar el desempeño general y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. Los beneficios potenciales para una organización que implementa un sistema de gestión de la calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2015 son:

- ✓ La capacidad de proporcionar productos y servicios de manera consistente que cumplan con los requisitos del cliente y los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- ✓ Facilitar oportunidades para aumentar la satisfacción del cliente.
- ✓ Hacer frente a los riesgos y oportunidades relacionados con su contexto y objetivos.
- ✓ Capacidad para demostrar la conformidad con los requisitos especificados del sistema de gestión de la calidad.

Asimismo, Flamarique (2019) señala que el control de calidad “es una parte de la gestión de la calidad encaminada a cumplir con los requisitos de calidad. El control de calidad es un sistema de actividades diseñado para evaluar la calidad de un producto o servicios prestados al cliente. Si un producto no cumple con las especificaciones, será reelaborado, eliminado o degradado. Los métodos de prueba y las técnicas estadísticas se utilizan comúnmente en el control de calidad. El control de calidad tiene como objetivo responder a la pregunta: ¿Se realiza el trabajo según las especificaciones?

## **b. Dimensiones de la Calidad de servicio.**

La gestión de la calidad del servicio corresponde a una serie de actividades realizadas por el personal de la empresa con el objetivo de lograr la satisfacción del cliente. Por ejemplo, incluye todas las actividades relacionadas con la evaluación del producto, el conocimiento, el servicio postventa, etc. Una adecuada calidad del servicio incide en la competitividad de una empresa y permite la diferenciación de productos o servicios. También afirmó que este es un requisito previo para la satisfacción del cliente. Para gestionar adecuadamente la calidad del servicio, los expertos mencionan cinco dimensiones principales que se deben tener en cuenta: (Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, 2021)

### **✓ Accesibilidad:**

Las empresas necesitan implementar diferentes canales para que los clientes se comuniquen con ellos. Por ejemplo, casillas de referencia, direcciones de correo electrónico y números de teléfono. En los últimos años, las redes sociales también se han posicionado como una herramienta imprescindible para la comunicación bidireccional con los usuarios.

### **✓ Comunicación:**

Es importante informar a los clientes sobre las características del producto o servicio que ofrece la empresa. Para este propósito, el personal de la organización siempre debe usar el lenguaje verbal y el no lenguaje apropiado. Los consumidores también deben ser informados de los contratos que se implementarán en el punto de venta.

✓ **Capacidad de respuesta:**

Se resume en la capacidad para afrontar situaciones imprevistas que puedan presentarse en la empresa y el deseo de ayudar a los clientes y proveedores de forma rápida, oportuna y eficaz. En general, esto incluye comprender cómo manejar los peligros ambientales para continuar brindando servicios de calidad. Los expertos consideran el caso del operador como un ejemplo. Sus buenas funciones de reacción les permiten implementar un contrato de seguridad en el último borde y vuelo. En ese momento, sabía cómo planificar y evitar la improvisación.

✓ **Credibilidad:**

Para brindar una atención de calidad, es importante demostrar la seguridad de la información que brindamos a los clientes y crear un ambiente de confianza para ellos. Es importante utilizar un tono de voz adecuado y decir siempre la verdad sobre el producto o servicio, garantizando así la fidelidad del consumidor hacia la marca.

✓ **Cortesía:**

Construir las relaciones correctas con las personas y mostrar empatía también es esencial para la satisfacción del cliente con el servicio que brindamos. Es importante mostrar comprensión, poder simplemente acercarse a ellos y explicarles amablemente de nuevo si no entienden. El experto en gestión empresarial concluye con la frase: “Si el cliente siente que el servicio es malo, puede decidir no comprar en el último momento”. Asegurémonos de que todo

lo que hacemos en la empresa ayude a mejorar la calidad del servicio a los consumidores.

### c. Características de la gestión de calidad total

Las principales características de la gestión de la calidad total son:

- **Orientado al cliente:** según Uriarte, (2021) Se refiere al hecho de que la mayor parte de los esfuerzos de la empresa se dedican a satisfacer los deseos de productos y servicios de los clientes.
- **Liderazgo alineado con los objetivos de la organización:** Esto significa que los objetivos de la empresa deben estar alineados con la filosofía de mejora continua. (Uriarte, 2021)
- **Importancia del personal interno:** Se refiere a que el desarrollo y crecimiento de las personas en una empresa es tan importante como la opinión. (Uriarte, 2021)
- **La gestión se basa en la mejora continua:** Esto significa que toda decisión y acción de gestión debe basarse en la indagación previa y el autoanálisis para mantener la mejora continua. (Uriarte, 2021)
- **Importancia del personal externo:** Se refiere al hecho de que los clientes, proveedores y otros fuera de la empresa son tan importantes como sus empleados internos. Para lograr un nivel general (Uriarte, 2021)

### d. Principios de gestión de calidad

Según Tarí (2019) fija que los principios de gestión de la calidad son aquellos que toda organización ha de perseguir si desea aprovecharse de las ganancias esperadas. No

sirve de nada que una organización implante un sistema de gestión de la calidad que cumpla con los requerimientos detallados en la norma ISO 9001 si no realiza los principios de gestión de la calidad. Sin embargo, todas las actividades empresariales siempre tienen muchos impactos ambientales, como la generación de residuos y el consumo de recursos naturales. Ocho principios del control de calidad. Estos se resumen y definen en la norma ISO 9000:2000.

- **Enfoque al Cliente:** Uno de los deseos principales del sistema de calidad es que sus clientes estén contentos con el servicio brindado, cubrir sus expectativas, sus necesidades, las cuales tienen que ver con sus creencias, estilo de vida y sus valores. La fijación de objetivos y estrategias tienen al cliente como alusión más importante. Las empresas esquematizan y elaboran un producto, prestan servicios, todo ello dirigido a sus clientes, actuales (Reales) y futuros (Potenciales), y la venta de ese producto o servicio le reporta un margen de beneficio. Este es una recopilación resumida de un planteamiento simplista de la relación empresa – cliente (Fernández & Huerga, 2017).

Algo que maximiza esta relación y considera prioritario el enfoque al cliente es el sistema de calidad. La empresa debe poner toda su dedicación a los medios y enfoques necesarios para conocer las necesidades y lo que desean los clientes, una vez que se alcanzó esta meta, las necesidades de los clientes deben ser dadas a conocer a la organización para su consideración y concienciación de su importancia y debe elaborarse un plan del modo de hacerlo. La empresa debe tener claro que las necesidades de sus clientes no son fijas, sino dinámicas y fluctuantes a medida que pasan los años, además de ser los clientes cada vez más rigurosos y cada vez está más informado. Por lo cual no solo es necesario



que la empresa sólo ha de esforzarse para saber cuáles son las necesidades y expectativas de sus clientes, sino que ha de interesarse en brindarles soluciones mediante sus productos y servicios, y gestionarlas e intentar perseverar en el mejoramiento de esas expectativas a lo largo del tiempo (Guerra, 2020).

- **Liderazgo:** Tarí (2019) establece que los líderes disponen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y conservar un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a comprometerse totalmente en el logro de los objetivos de la organización. El liderazgo es una cadena que involucra a todos los directivos de una organización, que tienen a su cargo el personal. Si se viene abajo un eslabón de esa cadena, se viene abajo el liderazgo de la organización.

El liderazgo como uno de los principios de gestión de la calidad conlleva actividades de organización y planificación, los cuales se realizarán en el marco del plan estratégico. Se deberán incorporar de forma permanente al sistema de gestión lo que son las actividades de análisis, prevención, mejora y seguimiento de la calidad total, eso se hará a través del plan de negocio o del certificado ISO, y así, crear concientización y motivación para mejorar la calidad en Dirección (Fernández & Huerga, 2017).

- **Participación del personal:** En todos los niveles, el personal, es esencial en una organización y el involucrarse totalmente abre puertas a que sus habilidades sean usadas de gran beneficio de la organización. Sin estas dos siguientes acciones, difícilmente una organización podrá conseguir el compromiso del personal: Es fundamental la motivación del personal, al igual que una

organización disponga de un plan de incentivos y de reconocimientos (Guerra, 2020).

Tarí (2019) menciona que el personal, a todos los niveles, es lo que le da vida a una organización y su entrega sin límites y honesta hace que sus habilidades sean de gran provecho a la organización. Los primeros beneficios que puede ofrecer la aplicación de este principio de gestión de calidad son:

- ❖ Motivar, involucrar y comprometer a los trabajadores.
  - ❖ Un alto nivel de participación y cooperación de parte de los trabajadores en la continua mejora. Es necesario una dirección por objetivos con incentivos y reconocimientos para llevarlo a cabo.
- Enfoque basado en procesos: Ha dejado de ser una organización por departamentos o áreas funcionales para ser una organización por procesos para poder crear valor a los clientes. Cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso se da más eficientemente un resultado deseado. El cambio se asienta en la concepción de organización (Fernández & Huerga, 2017).

Guerra (2020) explica que la gestión por procesos de actividades y recursos es uno de los principios de gestión de la calidad que ayuda a lograr de forma más segura los resultados esperados. Para aplicarlo, debe:

- ❖ Definir correctamente los procesos y responsabilidades.
- ❖ Están definidas las interfases entre procesos y funciones.
- ❖ Evaluar los riesgos, sus consecuencias e impactos. Para lograrlo puede servir como guía la a norma ISO 31000.

- Enfoque de sistema para la gestión: Tarí (2019) enseña que la política y los objetivos y sobre todo para lograr dichos objetivos, se debe identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el éxito cumplido en sus objetivos.

Es reconocer, comprender y tramitar los procesos interrelacionados como un sistema, esto colabora a la eficacia y eficiencia del orden en el logro de lo que se han propuesto (Fernández & Huerga, 2017).

la mejora continua del desempeño general de la organización debe ser una meta continua. Es la actividad repetitiva para aumentar la capacidad para cumplir lo requerido, una mejora continua de los procesos se consigue siguiendo el ciclo PCDA del Dr. E. Deming: Planificar – Desarrollar – Controlar – Actuar, para progresar (Guerra, 2020).

Tarí (2019) establece que la mejora continua del desempeño global de la organización debe de ser un objetivo permanente de esta.

- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Se basan en el análisis de los datos y la información para tomar decisiones. Si antes no medimos o analizamos la información no podremos controlar la situación y si no podemos controlarla, es un caos, esto se debe tener en cuenta siempre (Fernández & Huerga, 2017).

Guerra (2020) debe tener presente siempre, que, si no nos tomamos el tiempo de evaluar los hechos, no se van a poder controlar de la mejor manera, puesto que no conocemos su trasfondo, y como no se podrá controlar, será un caos. Por

eso, las decisiones más seguras y correctas están vinculadas con el análisis de datos e información. La aplicación de este principio de calidad nos puede dar los siguientes beneficios:

- ❖ Correctas decisiones, fundamentadas en los datos.
  - ❖ Poder demostrar la efectividad de las decisiones a través de muestra de hechos reales.
  - ❖ Capacidad de evaluar opiniones, decisiones y realizar revisiones.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Tarí (2019) menciona que una organización y sus proveedores son interdependientes esto es lo que nos da a conocer, además de una relación de compañerismo y afectividad mutua aumenta la capacidad de ambos para crear valor, es beneficioso. Es necesario desarrollar unión, acuerdos estratégicos con los proveedores para ser más competitivos y mejorar la productividad y la rentabilidad. En las alianzas, gana tanto la organización como los proveedores.

Fernández & Huerga (2017) indica que es el último de los principios de gestión de la calidad desarrolla mayormente la capacidad de crear títulos de valor a la organización y al proveedor. La rentabilidad que nos puede dar aplicar el último de los principios de gestión de la calidad es:

- ❖ Incrementa la capacidad de establecer valor en las dos partes.
- ❖ Aportar flexibilidad y rapidez en un mercado cambiante.

Aplicar los principios de gestión de la calidad ayuda a que los beneficios a través de la gestión de los costes y riesgos sean mayores. Optimización de costes y recursos.

**e. Mejora continua.**

La mejora continua es el principio básico de la gestión de la calidad en las organizaciones, empresas e instituciones públicas, donde un objetivo estratégico permanente debe ser la mejora continua con el fin de incrementar las ventajas competitivas mediante la mejora de la calidad de los servicios públicos, planes estratégicos, proyectos y obras públicas. Por otro lado, (Ríos, 2009) considerando que el mejor nivel de calidad está en los servicios y productos con los menores costos y el menor tiempo de entrega, estos conceptos ya no son una ventaja competitiva, se convierten en una necesidad básica y se suman otros paradigmas con niveles superiores. Actualmente se están introduciendo diversos métodos de mejora de la calidad. o métodos como: ingeniería de procesos, gestión de calidad total, gestión de procesos, gestión de mejora total continua, método de mejora continua de Tompkins, six sigma, teoría de restricciones y desarrollo organizacional, etc. Diferentes autores ofrecen diferentes perspectivas sobre la mejora de la calidad, y en este artículo analizamos los conceptos, directrices y estándares utilizados en la mejora de la calidad.

**f. Elementos de la gestión de calidad**

Según, Pradana & García (2018) señala que un sistema de gestión de la calidad (SGC) se define como un sistema formal para documentar los procesos, procedimientos y responsabilidades para lograr la política y los objetivos de la calidad. Un QMS ayuda a coordinar y dirigir las actividades de una organización para cumplir con los requisitos reglamentarios y del cliente y mejorar continuamente su eficacia y eficiencia. Dentro de los elementos del sistema de gestión de la calidad, tenemos los siguientes:

- **La Estructura Organizacional:** El SGC debe incluir un modelo claro y actualizado de la estructura organizativa y las responsabilidades de todas las personas de la organización. La documentación de la estructura y las responsabilidades debe incluir orientación visual, como diagramas de flujo y documentación clara (M. J. Pantoja, 2020).

Una estructura organizacional es una jerarquía de funciones y responsabilidades que definen a una organización para lograr sus objetivos. Es así como una organización organiza a su gente de acuerdo a sus funciones y tareas, y así determina su rol dentro de ella (Aceña, 2017).

- **La Planificación:** Pradana & García (2018) expresa que la planificación constituye un conjunto de actividades que permiten a una organización mapear para lograr objetivos establecidos. El plan correcto puede responder las siguientes preguntas en una organización:

¿A dónde queremos ir?

¿Qué vamos a hacer para que suceda?

¿Qué vamos a hacer?

¿qué necesitamos?

Pantoja (2020) señala que los datos están en el corazón de un enfoque moderno para la gestión de la calidad total. La calidad y la disponibilidad de los datos son fundamentales para el éxito de un marco de SGC al impulsar la mejora continua y las actividades preventivas de control de calidad. Las organizaciones con prácticas de gestión de datos ineficaces pueden experimentar una calidad de producto inconsistente, ineficiencias operativas, riesgos de cumplimiento, baja satisfacción del cliente y baja rentabilidad.

- **El Recurso:** Un componente central de un SGC es el requisito de que las organizaciones controlen la satisfacción del cliente para determinar si se están logrando los objetivos de calidad. Algunas normas no prescriben métodos específicos para medir la satisfacción del cliente, ya que la definición de calidad del producto y los datos disponibles pueden variar ampliamente entre organizaciones (Aceña, 2017).

Pradana & García (2018) menciona los recursos son todo lo que necesitamos para lograr los objetivos organizacionales (personas, equipos, infraestructura, financiación, etc.).

- **Los Procesos:** Un proceso es un conjunto de actividades que transforman un elemento de entrada en un producto o servicio. Toda organización tiene procesos, pero no siempre se conoce cuáles son. Estos procesos requieren recursos, procedimientos, planes y actividades, y propietarios (M. J. Pantoja, 2020).

Los SGC es esencialmente un enfoque basado en procesos para el control y la garantía de calidad. Los estándares de gestión de calidad requieren que una organización identifique y defina todos los procesos organizacionales que utilizan cualquier recurso para convertir la entrada en salida. Casi todas las responsabilidades de la organización se pueden vincular a un proceso, incluida la adquisición (Aceña, 2017).

- **Los Procedimientos:** Pradana & García (2018) menciona que el SGC especifica estándares para al menos los tipos de documentos requeridos para respaldar la gestión de calidad, que pueden no reflejar todos los documentos requeridos para un control de calidad preciso. Esto generalmente incluye

objetivos de calidad, manuales de calidad, procedimientos, documentación de procesos y mantenimiento de registros. El sistema de gestión de documentos debe contener todas las pruebas necesarias para demostrar objetivamente el rendimiento del SGC.

Un programa es una forma de ejecutar un proceso. Es un conjunto detallado de pasos que deben realizarse para convertir un elemento de entrada de un proceso en un producto o servicio. Dependiendo de la complejidad, la organización decide si documentar el procedimiento (Pantoja, 2020).

### **2.2.2. Capacitación**

#### **a. Definición de capacitación**

Capacitación es una herramienta fundamental para la gestión de los recursos humanos, brindando la capacidad de mejorar la eficiencia del trabajo de la empresa, y al mismo tiempo permitiendo que la empresa se adapte a las nuevas circunstancias que se presentan tanto dentro como fuera de la organización (Orozco, 2017).

Por lo tanto, la capacitación es el proceso que permite a los trabajadores adquirir conocimientos específicos que pueden cambiar su comportamiento y la organización a la que pertenecen. La formación es una herramienta que posibilita el aprendizaje y, por tanto, ayuda a corregir el comportamiento de los empleados en el lugar de trabajo.

La formación personal es fundamental para las empresas, con el objetivo de orientar el aprendizaje colaborativo como un recurso para lograr mejores resultados según (Pérez, 2018) Esto significa contar con empleados con los



conocimientos adecuados para que puedan satisfacer las necesidades de la empresa y las exigencias del mercado. En cualquier actividad que involucre inversiones y recursos financieros, una organización no debe dejarla al azar.

Asimismo, la capacitación es la formación de los empleados debe ser considerada en el contexto de los planes que las empresas han hecho para sí mismas y para las personas de las que forman parte, y estos intereses y prioridades deben ser tomados en cuenta. La capacitación es necesaria cuando existen brechas de desempeño, es decir, brechas que impiden, o retrasan el logro de las metas, objetivos y metas organizacionales y son ocasionadas por el desarrollo de las actividades de los empleados. Nuevos conocimientos siempre significan nuevas responsabilidades para cada acción específica del rol que esa persona está desarrollando dentro de la organización. Estas nuevas responsabilidades son generalmente asumidas por quienes antes dependían de sus directivos y compañeros previamente formados, dentro y dentro de los roles específicos que desempeñan dentro y para la organización en la que se formaron.

La capacitación es fundamental en la realización de tareas y proyectos porque es el proceso mediante el cual los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en su entorno de trabajo y desempeñar el trabajo que se les encomienda (Flores et al., 2019).

Además, la capacitación son las actividades de formación, ya sean cursos, talleres, jornadas, congresos o diplomados, permiten adquirir conocimientos teóricos y prácticos, para que las personas puedan actualizar sus conocimientos y adquirir nuevos conocimientos, y se pueda fortalecer su capacidad de respuesta a los cambios. Mejore su entorno y los requisitos de su trabajo, mejore su desempeño dentro de su organización, prepárelo para su trabajo diario y aumente su confianza personal a través del desarrollo de una variedad de habilidades y actitudes.

La capacitación es una herramienta importante y fundamental para el éxito de las organizaciones modernas. El alcance de la formación es tan grande que va más allá del concepto de educación, por lo que la formación ya no puede considerarse sólo formación. Ayude a crear un futuro para su personal (Pérez et al., 2021).

De la misma manera, se menciona que la globalización ha creado una necesidad fundamental de innovación y herramientas para la competitividad organizacional. Esto se logra gracias a los aportes intelectuales de todos los miembros que trabajan en la organización. Como tal, la capacitación dentro de la estrategia organizacional se vuelve muy importante para mantener el capital intelectual en línea con las necesidades y desafíos reales de la sociedad moderna, lo que se traduce en cambios en los conocimientos, habilidades y actitudes de los empleados.

Según Pérez y Fol (2019) señalan que la importancia de la capacitación se basa en:

Entre más se dedique tiempo y esfuerzo para formar y preparar al personal de una compañía, más alto será su nivel de productividad, en términos cualitativos y cuantitativos.

La capacitación permite a los empleados potenciar sus habilidades, incrementar sus niveles de conocimiento, mejorar sus actitudes y contribuir a su desarrollo personal y profesional. Por lo tanto, las organizaciones deberían ver la formación como una inversión, es decir, rentable. De lo contrario, se producirá estancamiento, retroceso o pérdida de competitividad en el mercado.

Es muy importante que las capacitaciones, sean del tipo que sea, respondan a ejemplos reales, esto es, que se expongan situaciones similares a las que suceden dentro de la compañía para que los colaboradores lo relacionen y asimilen de mejor manera el conocimiento.

También se deben hacer esfuerzos para garantizar que el equipo de trabajo esté comprometido y participe activamente, que haya retroalimentación bidireccional y que haya interacción entre ambas partes.

Mantenerse actualizados y en formación continua es indispensable. Se debe reconocer que el conocimiento tiende a caducar de manera rápida y aceptar que el mundo de los negocios siempre estará en movimiento, por lo que tendremos que estar en constante aprendizaje. De lo contrario, sea cual sea el papel que desempeñemos, nos quedaremos atrás. No dejes que tu negocio se quede atrás. Si aún no lo ha hecho, busque formas de brindar diferentes tipos de capacitación a las personas con las que trabaja. Tener

más conocimiento y experiencia es un arma muy valiosa en el mundo de los negocios, y te ayudará a alcanzar las metas que te propongas.

## **b. Dimensiones de la gestión de Calidad**

### **✓ Dimensión Necesidad**

Las necesidades de capacitación se refieren al proceso de desarrollar y dirigir el desarrollo de planes y programas mediante el diagnóstico de las necesidades de capacitación para construir y fortalecer la capacidad de los participantes para contribuir al logro de sus metas. Aunque existen diferentes procedimientos para desarrollar un proceso de evaluación de necesidades de capacitación, los pasos clave en el proceso pueden identificar descripciones de puestos, funciones, necesidades de desempeño nuevas o futuras que deben incluirse en las necesidades de capacitación. (Cárdenas, 2017)

### **✓ Dimensión Ejecución**

es la implementación del programa de formación”, lo que significa la alineación de intereses, esfuerzos y tiempo involucrados en la ejecución de las actividades formativas. Esta es una fase puramente operativa en la que las actividades programadas comienzan durante un período de tiempo para mantener el servidor activo; También se deben desarrollar herramientas y comunicaciones para monitorear el funcionamiento adecuado según lo planeado en los diagnósticos de capacitación. Para lograr el propósito de estas actividades, es necesario

repetir y transformar los objetivos de capacitación. (Escudero 2016 citado por Cárdenas, 2017)

#### ✓ **Dimensión Evaluación**

Es importante evaluar la educación y su impacto en las personas e instituciones. Hay muchas maneras de hacer que este proceso sea importante, ya que muestra los resultados logrados y la evaluación de continuidad o re-programación. (Núñez 2011 citado por Cardenas, 2017) menciona que la evaluación es una actividad que consiste en realizar juicios de valor a partir de un conjunto de información sobre el desarrollo o desempeño de un estudiante para tomar una decisión.

#### **c. Características de la capacitación**

Según el portal web [losrecursoshumanos.com](http://losrecursoshumanos.com), (2017) la capacitación se caracteriza por ser:

1. **Medible:** La capacitación debe ser medible en calidad y cantidad. Lo que importa es el número de horas de formación proporcionadas/impartidas internamente y el número de horas de formación realmente utilizadas por los empleados. Cuando se trata de medir la calidad, algunas empresas optan por encuestar a los participantes al final de cada curso. ([losrecursoshumanos.com](http://losrecursoshumanos.com), 2017)
2. **Resultados:** Los resultados de la formación deben ser visibles, al menos a medio plazo. ([losrecursoshumanos.com](http://losrecursoshumanos.com), 2017)

3. **Participación activa del aprendiz:** La participación activa del aprendiz es valiosa para cada sesión de capacitación. Formación presencial o formación e-learning. Los cursos con una sola persona hablando a la vez ya no son productivos. Al menos al final, es muy importante participar activamente en las discusiones sobre dudas, preguntas, objeciones y aclaraciones. **(losrecursoshumanos.com, 2017)**
  
4. **Teoría y práctica.** Toda formación exitosa tiene una parte teórica y una parte práctica, simplemente poniendo en práctica lo aprendido. Debido a limitaciones de tiempo, no hay ejercicios prácticos disponibles durante el curso, pero los maestros pueden demostrar verbalmente cómo se pueden aplicar ciertos conceptos en la vida cotidiana. **(losrecursoshumanos.com, 2017)**
  
5. **Diversidad.** La capacitación debe incluir diferentes opciones de maestros, ejercicios, tipos de dictado e incluso diferentes ubicaciones de dictado. Esta característica de la capacitación ayuda a evitar que la atención de los participantes se vuelva monótona, aburrida y desalentadora. **(losrecursoshumanos.com, 2017)**
  
6. **Competencia del formador:** La competencia del responsable de formar y desarrollar el plan de formación de la empresa es muy importante. Esta es una de las características más importantes para una formación empresarial exitosa. Muchas empresas eligen profesionales que tienen miles de horas de enseñanza en su carrera o tienen un título en enseñanza o educación. La experiencia con el "tema" o tema tratado es igual o

incluso más importante que la experiencia oral. En sectores altamente competitivos como la industria del petróleo, los trabajadores calificados tienen una gran demanda y son muy valorados. Aquellos que carecen de las habilidades educativas para impartir el curso pueden recibir capacitación previa sobre cómo desarrollar las habilidades que faltan. (losrecursoshumanos.com, 2017)

7. **Diseño previo:** El diseño de la formación que incluye diferentes fases: evaluación de las necesidades de formación, formato oral, profesor, programa, temario, objetivos y mediciones son muy importantes antes de comenzar. (losrecursoshumanos.com, 2017)

#### **d. Beneficios de la capacitación**

Para, Velázquez y Quintero (2019) menciona que en un mundo que avanza a pasos agigantados, las empresas deben diseñar un programa dirigido a capacitar y desarrollar a los trabajadores, teniendo en cuenta metas específicas o habilidades específicas. A través de la capacitación, los trabajadores no solo pueden desarrollar nuevas habilidades y perfeccionar las existentes, sino también mejorar su desempeño laboral. Incluso los profesionales más cualificados necesitan formación, porque los conocimientos de hoy pueden quedar obsoletos mañana. Estos son solo algunos de los beneficios que ofrece la formación profesional.

**Aprendizaje constante.** Uno de los beneficios laborales de la capacitación es brindar a los trabajadores oportunidades de aprendizaje para mejorar sus habilidades y mantenerse al día con la última tecnología (Ortiz, 2019).

Es mejor apostar por desarrollar las habilidades de tus empleados, convirtiéndolos en líderes que ya saben cómo funciona la empresa y permitiéndoles seguir consiguiendo sus objetivos (Alles, 2020).

**Abordar las debilidades.** Velázquez y Quintero (2019) menciona además de explotar las fortalezas de nuestros colaboradores, no podemos ignorar las debilidades que dificultan el desarrollo de la organización. Se ha excluido a quienes no utilizan herramientas digitales, no solo en el ámbito laboral. Por lo tanto, tanto los empleados nuevos como los existentes deben recibir capacitación para llenar estos vacíos de habilidades y ayudar a los empleados a ser más capaces.

No todas las empresas parecen saber esto, pero contratar a un trabajador para cada actividad puede ahorrarte más dinero que los trabajadores polivalentes. Son estos últimos, los que acaban enfermos y ausentes del trabajo por exceso de trabajo. En lugar de mantener a un grupo de personas enfocado en un proyecto y asegurar un resultado satisfactorio (Ortiz, 2019).

**Mayor productividad.** La capacitación y el desarrollo impulsan la productividad organizacional. Esto se debe al impacto positivo de la capacitación en los colaboradores. En resumen, los trabajadores capacitados son trabajadores más eficientes y productivos (Alles, 2020).

Velázquez y Quintero (2019) menciona que una organización ofrece a sus colaboradores la oportunidad de recibir capacitación solo hace que los trabajadores se comprometan más con la empresa. Aumenta su motivación, compromiso y compromiso. Además, promueve un mejor ambiente de



trabajo, creando espacios de esparcimiento y oportunidades para compartir conocimientos entre colegas. Esta es una excelente manera de retener el talento y evitar la rotación dentro de la organización. Cuanto más felices se sienten las personas en la empresa, más difícil les resulta buscar otras oportunidades ya que los colaboradores se proyectan y se sienten cómodos donde están.

**Satisfacción laboral y menor tasa de rotación.** Una forma de retener el talento es mantenerlos motivados a través de un aprendizaje divertido y atractivo para avanzar en sus carreras. La capacitación crea una atmósfera de aprendizaje positiva y mejora las habilidades de los empleados. Esta satisfacción laboral significa mayores tasas de retención. Uno de los principales beneficios de la capacitación es ayudar a la organización a crear una fuerza laboral competente, pero también aumenta la retención. Un empleado motivado y feliz no deja fácilmente una organización que le ofrece la oportunidad de perfeccionar sus habilidades. Una empresa con menor rotación mejorará mucho su reputación (Ortiz, 2019).

La capacitación laboral es una oportunidad para mejorar las habilidades y destrezas de los empleados dentro de una empresa. A medida que avanza la tecnología, el conocimiento en ciertas áreas continúa profundizándose, lo que requiere tiempo y flexibilidad para aprender y aplicar nuevos conocimientos. Formar a las personas dentro de una organización no hará más que mejorar su desarrollo profesional, haciéndolos más profesionales y con mejor talento en la empresa. Es una oportunidad que mucha gente

valora y prefieren un aumento porque también es una inversión que han **hecho** en sus carreras y les prometieron una previsión (Alles, 2020).

**e. Tipos de capacitación**

Fabré (2020) indica que el entrenamiento es un proceso por el cual un ser humano puede adaptarse a su entorno. La idea es que el hombre mismo es el artífice del cambio ambiental, y para ello es necesario adquirir un conjunto de habilidades que solo se pueden lograr a través del aprendizaje. Hay varios tipos de capacitación que varían según el entrenador y el entorno. Tipos de formación disponibles para que los colaboradores de su empresa logren un crecimiento tanto profesional como personal. Entre ellos se encuentran principalmente:

- **Capacitación para el trabajo.** Quevedo y Ramírez (2018) señalan que tiene que ver con la preparación de las personas para que puedan desarrollarse en una actividad productiva, ya sea al incorporarse a Un nuevo puesto de trabajo o alcanzar un nivel jerárquico superior dentro de la misma empresa.

Su propósito es ayudar a los trabajadores a identificar sus responsabilidades y ponerse a trabajar para trabajar de manera eficiente. Estos son algunos de los cursos de formación que se han desarrollado en este ámbito: Descripción del puesto: Describe en detalle la función del puesto. De igual manera, se introduce la cultura organizacional (misión, visión, valores) y actividades que ayuden a los empleados a integrarse con sus jefes y equipos de trabajo. Capacitación para la promoción: actividades destinadas a ayudar a los

empleados a mejorar sus habilidades o adquirir nuevas habilidades para que puedan ser promovidos a puestos dentro de una organización, como supervisores, gerentes o jefes de departamento.

Este es el proceso por el cual los trabajadores de oficina se capacitan. Para llevar a cabo las funciones de la empresa. En otras palabras, es una formación para que los nuevos empleados conozcan el funcionamiento de la empresa. Conoce tu proceso y resultados (González & Santana, 2020).

- Capacitación en el trabajo. Fabré (2020) indica que aquí entran todos aquellos cursos, diplomados o talleres que tienen por objetivo impulsar el desarrollo profesional de los colaboradores a través del aprendizaje de nuevos conocimientos o el desarrollo de habilidades concretas. Además de la capacitación técnica, también nos enfocamos en el desarrollo de recursos humanos. En este sentido, las habilidades blandas (o soft skills) son ingredientes fundamentales para un crecimiento inclusivo entendiendo su importancia para los empleadores. Lo más importante es la capacidad de resolver problemas, gestionar el cambio, tener el nivel adecuado de comprensión, desarrollar inteligencia emocional y comunicarse de manera efectiva tanto verbalmente como por escrito.

Quevedo y Ramírez (2018) señalan que es una aplicación de aprendizaje complementaria a la capacitación para el trabajo. Representa el proceso de aprendizaje de una persona para adaptarse a las nuevas oportunidades laborales que puedan surgir dentro de la

misma empresa. Esto generalmente se hace cuando una persona quiere cambiar su rol o posición, ya que esto es parte de la capacitación, por lo que la persona debe adaptarse a los nuevos requisitos. O si tu empresa decide que es hora de rotar a los empleados como una de las técnicas más viables para agilizar el trabajo. Desarrollo integral y vivencial.

- Desarrollo integral y vivencial. Su finalidad es fomentar valores como el liderazgo, la empatía, el respeto, la cooperación y el trabajo en equipo a través de actividades lúdicas y culturales. Esto ayuda a generar confianza, mejorar el enfoque y crear un mejor ambiente de trabajo. Este es otro factor que también afecta la retención del talento. (González & Santana, 2020).

Fabré (2020) indica que este tipo de capacitación busca el crecimiento integral de cada colaborador teniendo en cuenta sus aptitudes y habilidades, por medio de diferentes actividades. Aquí apostamos por agilizar tu proceso de formación y no optar por métodos metódicos y aburridos. Estos métodos a menudo dan como resultado malos resultados y una pérdida de dinero. Lo primordial aquí es que las personas entiendan por qué necesitan capacitarse y que se den cuenta de que lo que están aprendiendo está íntimamente ligado Para hacer su espacio de trabajo más significativo y trascendente y lograr mejores resultados.

- Capacitación informal. Quevedo y Ramírez (2018) señalan que es cuando los mismos jefes, líderes o gerentes orientan a los colaboradores en el funcionamiento operativo de la empresa.

Se corresponde con la actividad que se lleva a cabo por medio de la enseñanza de ciertas normas de conducta o de proceder dentro de un conglomerado social, o determinado grupo. Esta transmisión de información tiene mucho que ver con el deseo de una persona de ayudar a otros a realizar actividades, hacer actividades apropiadas o aprender algo nuevo.(González & Santana, 2020).

- Capacitación formal. Fabré (2020) indica que en la capacitación formal entran seminarios, talleres o cursos que han sido programados para atender necesidades específicas de la empresa, los cuales pueden durar horas e, incluso, meses. Puede ser para el conocimiento de un nuevo software o para la implementación de nuevas estructuras organizacionales. También son comunes cuando hay cambios de normativas o se debe adquirir alguna certificación oficial.

Quevedo y Ramírez (2018) señalan que, entre los tipos de capacitación, esta corresponde con las actividades instruccionales que se pueden impartir a una persona o a un determinado grupo de personas, con la finalidad de que estos puedan adquirir un nuevo conocimiento que deseen aplicar para su beneficio.

### **2.2.3. Micro y Pequeñas Empresas (MYPES)**

Las Mypes según el Ministerio de trabajo y promoción de empleo, (2021) son una entidad económica formada por personas naturales o jurídicas formas de organización destinadas al desarrollo de actividades económicas; Conversión, fabricación, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Aunque cada una tiene diferentes características y tamaños, las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú se rigen por la Ley MYPE (Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa), y el número total de empleados en las micro y pequeñas empresas es de 1. hasta 1 persona. (1) Hasta diez (10) trabajadores. Las pequeñas empresas, por otro lado, pueden tener de 1 a 50 empleados. (Mypes.pe, 2021).

También detalla que las microempresas tienen una facturación anual de hasta 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) y para las pequeñas empresas desde el máximo indicado para microempresas hasta 850 unidades de control. De conformidad con esta norma, el Estado promueve el desarrollo incluyente, promueve el acceso a servicios empresariales y nuevos emprendimientos para generar un ambiente propicio a la competitividad, brinda servicios financieros y no financieros, calidad, descentralización y MYPE. (Mypes.pe, 2021).

#### **➤ Las Mypes en Latinoamérica**

Las PYMES son un componente fundamental del sistema económico latinoamericano y un componente fundamental de diversas estrategias de promoción y crecimiento económico de la región. Este protagonismo se

sustenta en dos dimensiones: la gran cantidad de pymes en la región y su contribución al empleo (OCDE/CAF, 2019 citado por Bartesaghi & Weck, 2022). Existen diversas medidas que reflejan su importancia, algunas de las cuales se basan en encuestas empresariales como la Encuesta Empresarial del Banco Mundial, que sugiere que el 90% de las empresas de la región pueden ser consideradas pymes (Lederman et al., 2014 citado por Bartesaghi & Weck, 2022).

#### ➤ **Las Mypes en el Perú**

Según Comex Perú, (2020) basado en las cifras de ENAHO, las Mypes representaron el 95% de las empresas peruanas y emplearon al 26,6% de los PEA en 2020, lo que representa una disminución de 21,2 puntos porcentuales (pp) en la participación de los empleados de PEA en 2019. La facturación anual de estas empresas fue de S/ 60,489 millones, 59.2% menor a lo reportado en 2019, representando el 8% del PBI. Estos resultados se explican por una caída tanto en la producción como en la demanda debido al cierre masivo de negocios y las medidas tomadas para frenar el brote de Covid-19 en nuestro país.

Según López (2022) Las pequeñas empresas experimentaron una recuperación económica más sólida en 2021 en comparación con 2020. La digitalización y la flexibilización de las restricciones abrirán más oportunidades para la industria este año. Pero también deben ser cautos a la hora de afrontar las posibles consecuencias de los conflictos bélicos europeos y las incertidumbres políticas locales.

Las Mypes peruanas necesitan reconstruir su inventario rápidamente ya que la guerra en Europa podría exacerbar los problemas de suministro global, y así asegurar sus bienes. Las presiones inflacionarias continuarán si los precios del petróleo superan los 100 dólares el barril. Las pequeñas empresas enfrentan el desafío de reaccionar rápidamente, reconstruir inventarios y almacenar mercancías (López, 2022).

#### 2.2.4. Marco conceptual

**Gestión.** Es asumir y desempeñar responsabilidades en un proceso, que puede ser empresarial o personal (J. Pantoja, 2016).

**Calidad.** Es un conjunto de atributos de un producto o servicio proporcionado para satisfacer las necesidades y deseos del consumidor (Romero, 2019).

**Sistema.** Es un conjunto ordenado de componentes interrelacionados, ya sean elementos físicos o conceptuales, que están dotados de una estructura, composición y entorno específicos. Es un término que se aplica a varios campos del conocimiento, como la física, la biología y la informática o computación (Bustos, 2018).

**Gestión de calidad.** La gestión de la calidad brinda una oportunidad crítica no solo para planificar, sino también para establecer mecanismos para monitorear, controlar y mejorar continuamente cada proceso (Cadena, 2018).

**Sistema de gestión de calidad.** Es la gestión de los servicios prestados, incluida la planificación, el control y la mejora de aquellos elementos de una organización que de alguna manera afectan o influyen en la satisfacción del cliente y logran los resultados organizacionales deseados (Prieto, 2017).



**La estandarización** es el proceso de adaptar o adaptar las características de un producto, servicio o programa; el objetivo es hacerlos similares a un tipo, patrón o estándar común. (Gobierno de México, 2015)

**La retroalimentación de las empresas** tiene como objetivo optimizar el trabajo de los empleados. Para ello, se analizó el desempeño y comportamiento de los empleados, lo que permitió revelar las fortalezas y debilidades de su trabajo. Luego, a través de reuniones u otros mecanismos, presentar críticas, sugerencias o expresar opiniones relevantes. El objetivo es mejorar continuamente las habilidades y el desempeño de los empleados. Obtendrán una mejor comprensión de su trabajo en la empresa y de las oportunidades de desarrollo. (Bizneo, s.f)

**Eficacia** efecto se define como “la capacidad de conseguir un efecto pretendido o esperado”. En el mundo de los negocios, este término se refiere a la capacidad de una persona o grupo para lograr un objetivo determinado. (Real Academia Española de Lingüística (RAE) citado por ESERP, S.F)

### **III. Hipótesis**

Según Baena (2017) su alcance, los estudios descriptivos no muestran influencia ni causalidad. Por lo tanto, no es necesario un enfoque hipotético. De todos modos, se deja a discreción del autor, ya que solo describe la realidad o el contexto del tema en particular.

## **IV. Metodología de la Investigación**

### **4.1. Diseño de la Investigación**

#### **Tipo de investigación**

según Baena, (2017) la Investigación de tipo cuantitativo es de forma subjetiva con la cual se construyen teorías en base a hechos estudiados describiendo la causa de los fenómenos con pluralidad metodológica recogiendo datos durante todo el proceso de investigación de manera subjetiva.

El tipo de investigación fue de tipo cuantitativo, Mediante el uso de herramientas estadísticas se obtiene información científicamente presentando frecuencias y porcentajes. Permite la evaluación y análisis de resultados variables. Generalizarlos según realidades problemáticas objetivamente comprobadas.

#### **Nivel de la Investigación**

El presente trabajo es de nivel descriptivo, porque se detallarán las características de los hechos evaluados en relación a las variables estudiadas (gestión de calidad y capacitación) en el contexto de las unidades de análisis. La investigación descriptiva es un método eficaz de recopilación de datos durante el proceso de investigación. Puede usarlo de muchas maneras, pero siempre debe establecer un objetivo.

#### **Diseño de la Investigación**

Según (Dzul, s.f) el diseño no experimental es aquel que se hace sin manipular intencionalmente las variables. Se basa esencialmente en observar y analizar

fenómenos que ocurren en situaciones naturales. En este tipo de estudio no existen condiciones ni estímulos a los que se expongan los sujetos. Los sujetos se observan en su entorno natural, y hay diferentes tipos de diseños disponibles para los investigadores, dependiendo de en qué se centre el estudio.

Dado que los resultados obtenidos emergen luego del análisis inferencial, el diseño del estudio es no experimental y los datos son recolectados en su contexto natural para no ser manipulados en beneficio del investigador. También es transversal, ya que la recolección de datos se aplica de manera instantánea aplicando la herramienta de acuerdo a los planes de aplicación que los investigadores y representantes de las MYPES consideren oportunos.

## **4.2.Población y Muestra**

### **a. Población:**

Según (Toledo, s.f) La POBLACIÓN de una encuesta consta de todos los elementos (personas, cosas, organismos, registros médicos) involucrados en el fenómeno definido y definido en el análisis del problema de la encuesta. Las poblaciones tienen la propiedad de ser estudiadas, medidas y cuantificadas.

Para la variable gestión de calidad y capacitación la población estuvo conformada por los 67 trabajadores estables de las 9 Mypes del rubro Librerías del distrito de Sullana

### **b. Muestra:**

Según Cuesta (2009) la muestra probabilística es aquella en la que todos los elementos del universo tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra.

Para la variable Gestión de Calidad y capacitación, se considera una muestra probabilística de 67 trabajadores estables de las Mypes del rubro Librerías del distrito de Sullana, los cuales representan a la totalidad de la población de estudio.

Según Cuesta (2009) la muestra probabilística es aquella en la que todos los elementos del universo tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra.

#### **Criterios de inclusión:**

Para la variable gestión de calidad y capacitación:

- ❖ Se considera a los trabajadores estables en las MYPE, sin distinción de género: Masculino o femenino.

#### **Criterios de exclusión:**

Para la variable gestión de calidad y capacitación:

- ❖ Se excluye personal recién contratado en función administrativa.
- ❖ Se excluye a trabajadores en calidad de practicantes en el área administrativa o quienes no se encuentren en planilla.

#### **Tabla 1: Relación de Mypes**

#	Librerías	Cantidad detrabajadores
1	Librería Pacifico	25
2	Librería el brillante	3
3	Bazar librería María Auxiliadora	2
4	Librería Bazar Mi Ángel	2
5	Comercial Kan	10
6	Librería Lujan	11
7	Librería bazar Tai loy	6
8	Librería Bazar Mis Ángeles	4
9	Bazar Librería Kiara Belén	4
	Total	67

Elaboración propia

### 4.3. Definición y operacionalización de las variables

**TABLA 2: Definición y operacionalización de la gestión de calidad**

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala
Gestión de Calidad	La Gestión de Calidad es un enfoque de la gestión de la organización, amplia y estructurada que se centra en la mejora continua de la calidad de productos y servicios mediante el uso de la retroalimentación continua (Van Vliet, 2019).	Demuestra a los clientes y al mercado que una organización opera con el objetivo de asegurar la satisfacción del cliente, basado en ciclos de mejora continua y la aplicación de controles de procesos	Cortesía orientada al cliente	Orientado al cliente	¿Considera que la empresa demuestra compromiso para lograr la satisfacción del cliente?	Likert
				personal interno	¿Considera usted que la empresa orienta su gestión de calidad hacia el cliente?	
				proveedores	¿Considera que la empresa otorga responsabilidad a sus trabajadores en toma de decisiones y así logren su desarrollo y crecimiento?	
				Mejora de servicios	¿Cree usted que la organización considera importantes a sus proveedores en la búsqueda brindar un producto o servicio de calidad?	
				Motivación	¿Considera que la empresa recoge las sugerencias y reclamos de los clientes para conocer sus necesidades?	
				Mejora Continua	¿Cree que si se mejora la motivación de los trabajadores mejorara la gestión de calidad?	
	¿Considera que la mejora continua debe ser un objetivo permanente para la empresa?					
		mejorar la capacidad de respuesta del trabajador	Normas	¿Considera que las normas de calidad ayudan a mejorar el proceso de producción?		



**TABLA 3: Definición y operacionalización de capacitación**

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala
Capacitación	<p>La capacitación es una herramienta fundamental para la administración de recursos humanos, que ofrece la posibilidad de mejorar la eficiencia del trabajo de la empresa, permitiendo a su vez que la misma se adapte a las nuevas circunstancias que se presentan tanto dentro como fuera de la organización (Macias, 2016).</p>	<p>permite a todos los empleados adquirir más habilidades, capacidades y conocimientos. Un buen programa de capacitación es importante para lograr los objetivos empresariales.</p>	diagnóstico de las necesidades	Medible	¿la empresa encuesta a los trabajadores al final de cada capacitación para saber el grado de satisfacción de cada uno de ustedes?	likert
				Resultados	¿considera usted que la capacitación brinda buenos resultados a mediano plazo?	
				Participación activa	¿participa constantemente en las capacitaciones brindadas por la empresa?	
			Teoría y practica	¿Considera que usted pone en práctica lo aprendido y esto mejora su productividad?		
				Diseño previo	¿Considera usted que la empresa tiene planificadas las actividades necesarias para lograr sus objetivos establecidos?	
			Atención al cliente	¿Considera que la capacitación mejora la capacidad de atención al cliente?		
			evaluación de actividades	Mejora continua	¿Cree usted que la capacitación es fundamental para la mejora continua en los servicios que brinda la empresa?	

Elaboración propia



#### **4.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos**

a. **Técnica:**

Una encuesta es un método de investigación que consiste en preguntar a las personas de forma oral o escrita para obtener cierta información necesaria para un estudio (Alelu et al., s.f.).

Encuestas: La encuesta fue diseñada para identificar las características de las variables de gestión de calidad y capacitación para la categoría de librerías MYPE. Esta pregunta tenía como fundamento básico el concepto de indicadores dado en la justificación y validado por dos expertos en pruebas como resultado de la ejecución de sus aplicaciones.

b. **Instrumento:**

Para García (2002), un cuestionario es un sistema de preguntas coherentes y ordenadas con significado lógico y psicológico expresado en un lenguaje claro y sencillo. Se permite la recopilación de datos de fuentes primarias. Está determinado por los sujetos a los que se refiere la investigación y se hace una correspondencia entre la calidad y la cantidad de la información recopilada. Tiene un modelo único que facilita la contabilidad y la verificación. Es una herramienta para vincular enunciados de problemas con respuestas de prueba. Determinar el tipo y características del cuestionario según las necesidades del estudio (pág. 7)

Cuestionario: Se elaborará una serie de preguntas las cuales serán aplicadas a los trabajadores para la variable capacitación y la variable gestión de calidad. El cuestionario se elaboró un total de 15 preguntas de las cuales 8 fueron de gestión de calidad y 7 de capacitación las cuales fueron aplicadas a los trabajadores de las 9 Mypes del rubro librerías del distrito de Sullana.

#### **4.5. Plan de Análisis**

Para Alarcón & Gutiérrez (s.f.), el plan de análisis describe las medidas resumen de las variables y cómo se visualizarán, especificando los modelos y métodos estadísticos a utilizar, el software utilizado en el procesamiento, los estadísticos de prueba de nivel de significación establecidos para las variables

Para el análisis de esta investigación se utilizó Las hojas de cálculo de Word, SPS y Excel para procesar y analizar información y preparar tablas y gráficos. Para verificar la validez de los instrumentos utilizados, se obtuvieron opiniones de expertos que revisaron los instrumentos utilizados para la recolección de datos. La información recolectada se procesa en el programa estadístico SPSS V25 mediante estadística descriptiva, y los resultados se muestran en el programa Excel de Microsoft 2019, mostrando frecuencias y porcentajes en tablas y gráficos. Así mismo se utilizó el formato PDF para realizar los envíos de los avances de la tesis a la plataforma virtual de la universidad.

#### 4.6. Matriz de Consistencia

Tabla 4: matriz de consistencia

Gestión de la calidad y capacitación como propuesta de mejora en las microempresas del rubro librerías del distrito de Sullana, 2022						
Enunciado del problema	Objetivos	Variables	Hipótesis	Metodología	Población y muestra	Técnica o instrumento
¿Cómo se caracteriza la Gestión de la calidad y capacitación como propuesta de mejora en las microempresas del rubro librerías del distrito de Sullana, 2022?	<p><b>Objetivo General</b> Identificar la propuesta de mejora para la gestión de la calidad y la capacitación en las microempresas del rubro librerías del distrito de Sullana, 2022.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> 1.-Determinar las principales características de la gestión de la calidad en las microempresas del rubro librerías del distrito de Sullana 2022. 2.-Determinar las principales características de la capacitación en las microempresas del rubro librerías del distrito de Sullana 2022. 3.- Elaborar la propuesta de mejora para la gestión de la calidad y la capacitación en las microempresas del rubro librerías del distrito de Sullana 2022.</p>	<p><b>Gestión de calidad</b></p> <p><b>Capacitación</b></p>	<p>El presente trabajo de investigación no plantea hipótesis.</p> <p>Según Baena (2017) su alcance, los estudios descriptivos no muestran influencia ni causalidad. Por lo tanto, no es necesario un enfoque hipotético. De todos modos, se deja a discreción del autor, ya que solo describe la realidad o el contexto del tema en particular.</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b> El presente trabajo de investigación fue de tipo cuantitativo</p> <p><b>Nivel de investigación de la tesis.</b> El nivel de la investigación fue descriptivo.</p> <p>Diseño de la investigación El diseño de la investigación fue transversal- No experimental</p>	<p><b>Población</b> La población estará compuesta por los 67 trabajadores estables de las 9 microempresas del sector comercio, rubro librerías, distrito de Sullana.</p> <p><b>Muestra</b> Probabilística se consideró a los 67 trabajadores estables de las 9 microempresas del sector comercio, rubro librerías, distrito de Sullana.</p>	<p><b>Técnica</b> Cuestionario</p> <p><b>Instrumento</b> Encuesta</p>

Elaboración propia

#### **4.7.Principios éticos**

Esta investigación no tendrá un impacto negativo en la sociedad. Por el contrario, beneficia a la sociedad ya que se realiza en beneficio de las micro y pequeñas empresas bajo los principios de confidencialidad, autenticidad, respeto al ser humano y ética establecidos en el mundo. Sociedad, los códigos de ética de la investigación son posibles.

- Principio de Confidencialidad: Sólo la información proporcionada se hará pública con el consentimiento de los micro y pequeños empresarios y protegida por el anonimato sin conflictos de interés. **(Uladech, 2021)**

La presente investigación presentará la información con el consentimiento de los propietarios de las mypes en estudio respetando el principio de confidencialidad.

- Principio de Confiabilidad: Los datos presentados son verdaderos, 100% confiables, inalterados o inalterados, se respetan los derechos de autor y la fuente. **(Uladech, 2021)**

En la presente investigación se muestran datos 100% reales obtenidos mediante la aplicación del instrumento de información aplicado a la población en estudio

- Respeto al ser humano: En la investigación y desarrollo que persigue el bien común, se respetan las opiniones sin distinción de nacionalidad, raza, condición económica o social. **(Uladech, 2021)**

- Protección personal: Se respeta la dignidad humana, la protección de la identidad y la privacidad del autor. **(Uladech, 2021)**

En esta investigación se honra la protección personal manteniendo en el anonimato los datos de las personas encuestadas.

## V. RESULTADOS

### 5.1.RESULTADOS

**Tabla 5: características de la gestión de calidad de las microempresas del rubro librerías**

N°	ITEMS	NUNCA		MUY POCAS		ALGUNAS VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE		TOTAL	
		Fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
1	¿Considera que la empresa demuestra compromiso para lograr la satisfacción del cliente?	4	5.97	2	2.99	36	53.73	17	25.37	8	11.94	67	100
2	¿Considera usted que la empresa orienta su gestión de calidad hacia el cliente?	1	1.49	1	1.49	24	35.82	18	26.87	23	34.33	67	100
3	¿Considera que la empresa otorga responsabilidad a sus trabajadores en toma de decisiones y así logren su desarrollo y crecimiento?	4	5.97	2	2.99	36	53.73	17	25.37	8	11.94	67	100
4	¿Cree usted que la organización considera importantes a sus proveedores en la búsqueda brindar un producto o servicio de calidad?	4	5.97	2	2.99	36	53.73	17	25.37	8	11.94	67	100
5	¿Considera que la empresa recoge las sugerencias y reclamos de los clientes para conocer sus necesidades?	1	1.49	1	1.49	24	35.82	18	26.87	23	34.33	67	100
6	¿Cree que si se mejora la motivación de los trabajadores mejorara la gestión de calidad?	6	8.96	0	0.00	34	50.75	12	17.91	15	22.39	67	100
7	¿Considera que la mejora continua debe ser un objetivo permanente para la empresa?	5	7.46	2	2.99	19	28.36	15	22.39	26	38.81	67	100
8	¿Considera que las normas de calidad ayudan a mejorar el proceso de producción?	7	10.45	30	44.78	0	0.00	15	22.39	15	22.39	67	100

Elaboración Propia

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de las Microempresas dedicadas al servicio de librería del distrito de Sullana para determinar las características de la Capacitación y Gestión de calidad

**Interpretación:** el 53.73% considera que la empresa demuestra compromiso para lograr la satisfacción del cliente, el 35.82% nos dice que algunas veces que la empresa orienta su gestión de calidad hacia el cliente, el 53.73% Considera que algunas veces la empresa otorga responsabilidad a sus trabajadores en toma de decisiones y así logren su desarrollo y crecimiento, el 53.73% considera que algunas veces que la organización considera importantes a sus proveedores en la búsqueda brindar un producto o servicio de calidad, el 35.82% considera que algunas veces la empresa recoge las sugerencias y reclamos de los clientes para conocer sus necesidades de los trabajadores encuestados el 50.75% Cree que algunas veces se mejora la motivación de los trabajadores mejorara la gestión de calidad, el 38.81% considera que siempre la mejora continua debe ser un objetivo permanente para la empresa, el 44.78% Considera que muy pocas veces las normas de calidad ayudan a mejorar el proceso de producción.

**TABLA 6: características de la capacitación a las microempresas del rubro librerías**

N°	ITEMS	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		Fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
1	¿la empresa encuesta a los trabajadores al final de cada capacitación para saber el grado de satisfacción de cada uno de ustedes?	1	1.49	1	1.49	24	35.82	18	26.87	23	34.33	67	100
2	¿considera usted que la capacitación brinda buenos resultados a mediano plazo?	5	7.46	4	5.97	21	31.34	15	22.39	22	32.84	67	100
3	¿participa constantemente en las capacitaciones brindadas por la empresa?	0	0.00	0	0.00	33	49.25	10	14.93	24	35.82	67	100
4	¿Considera que usted pone en práctica lo aprendido y esto mejora su productividad?	4	5.97	2	2.99	36	53.73	17	25.37	8	11.94	67	100
5	¿Considera usted que la empresa tiene planificadas las actividades necesarias para lograr sus objetivos establecidos?	2	2.99	2	2.99	26	38.81	15	22.39	22	32.84	67	100
4	¿Considera que la capacitación mejora la capacidad de atención al cliente?	5	7.46	2	2.99	19	28.36	15	22.39	26	38.81	67	100
5	¿Cree usted que la capacitación es fundamental para la mejora continua en los servicios que brinda la empresa?	1	1.49	1	1.49	24	35.82	18	26.87	23	34.33	67	100

Elaboración propia

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las Microempresas dedicadas al servicio de librería del distrito de Sullana para determinar las características de la Capacitación y Gestión de calidad

**Interpretación:** de las personas encuestadas el 35.82% considera que algunas veces la empresa encuesta a los trabajadores al final de cada capacitación para saber el grado de satisfacción de cada uno de ustedes, el 31.34% considera que algunas la capacitación brinda buenos resultados a mediano plazo, 49.25% algunas veces participa constantemente en las capacitaciones brindadas por la empresa, el 53.73% Considera que algunas veces pone en práctica lo aprendido y esto mejora su productividad, el 38.81% Considera que algunas la empresa tiene planificadas las actividades necesarias para lograr sus objetivos establecidos, el 38.81% Considera que la capacitación siempre mejora la capacidad de atención al cliente, el 35.82% Cree que la capacitación algunas veces es fundamental para la mejora continua en los servicios que brinda la empresa

## **5.2.Análisis de resultados**

- **Primer objetivo específico: Determinar las principales características de la gestión de calidad de las microempresas del rubro librerías del distrito de Sullana, 2022. Se obtuvieron los siguientes resultados:**

El 53.73% considera que la empresa demuestra compromiso para lograr la satisfacción del cliente, lo que se compara con Pérez E. (2021) obtuvo en su investigación que Entre el 61 y 85% conoce parcialmente con exactitud las necesidades del cliente. El 35.82% manifiesta que algunas veces la empresa orienta su gestión de calidad hacia el cliente, lo que se compara con Carihuasari, (2018) quien obtuvo en su investigación que un 66.67% de las Mypes refiere que su gestión sí está enfocada en atención al cliente, considerando que el otro 33.33% tiene una idea diferente acerca de cómo está enfocado su gestión de su negocio; el 53.73% Considera que algunas veces la empresa otorga responsabilidad a sus trabajadores en toma de decisiones y así logren su desarrollo y



crecimiento, lo que se compara con Pérez E. , (2021) quien obtuvo que entre el 61 y 85% asigna personal responsable de asumir riesgos y oportunidades, 53.73% considera que algunas veces que la organización considera importantes a sus proveedores en la búsqueda brindar un producto o servicio de calidad lo que se compara con Pérez E. , (2021) quien obtuvo que entre el 86 y 100% de los trabajadores de la empresa PROMILAC comunican a los proveedores externos sus requisitos legales y normativas para asegurar procesos, productos y un servicio de calidad, el 35.82% considera que algunas veces la empresa recoge las sugerencias y reclamos de los clientes para conocer sus necesidades lo que se compara con Carihuasari, (2018) quien obtuvo en su investigación que un 75 % de Mypes que efecto si toman las sugerencias y reclamos de los clientes, mientras que su contraparte con un 25% indicaría que no realiza tal acción. El 50.75% Cree que algunas veces si se mejora la motivación de los trabajadores mejorará la gestión de calidad, el 38.81% considera que siempre la mejora continua debe ser un objetivo permanente para la empresa, el 44.78% Considera que muy pocas veces las normas de calidad ayudan a mejorar el proceso de producción,

➤ **Segundo objetivo específico: Determinar las principales características de la capacitación de las microempresas del rubro librerías del distrito de Sullana, 2022. Se obtuvieron los siguientes resultados:**

El 35.82% considera que algunas veces la empresa encuesta a los trabajadores al final de cada capacitación para saber el grado de satisfacción de cada uno de sus trabajadores, el 31.34% considera que algunas la capacitación brinda buenos resultados a mediano plazo, 49.25% algunas veces participa constantemente en las capacitaciones brindadas por la empresa, el 53.73% Considera que algunas veces pone en práctica lo aprendido y esto mejora su productividad, lo que se compara con Orihuela, (2018) en su investigación se observa que al 57 % de los trabajadores consideran que la

capacitación les ayuda a ampliar sus conocimientos el 38.81% Considera que algunas la empresa tiene planificadas las actividades necesarias para lograr sus objetivos establecidos quien se compara Orihuela (2018) quien obtuvo que el 64% de los trabajadores conocen que las zapaterías cuentan con plan de capacitación.el 38.81% Considera que la capacitación siempre mejora la capacidad de atención al cliente, el 35.82% Cree que la capacitación algunas veces es fundamental para la mejora continua en los servicios que brinda la empresa.

## **Propuesta de mejora**

### **❖ Objetivo**

Alcanzar la mejora continua de los factores relevantes mediante la implementación del sistema de gestión de la calidad para lograr la mejora del servicio, lograr el compromiso con la satisfacción del cliente, posicionar la gestión de la calidad ante los clientes y transferir la responsabilidad a los tomadores de decisiones para lograr el propio desarrollo y crecimiento y así lograr el cliente. fidelización, Realizar capacitaciones en todos los aspectos de la empresa para mejorar, validar la ejecución del plan, tomar acciones correctivas y fortalecer las relaciones internas y externas para mejorar la imagen de la empresa.

### **❖ Área encargada**

Gerencia general el área de dirección está formada por el mismo empresario o accionista único que toma las decisiones más importantes, como la planificación, organización, ejecución, ajuste y mejora continua, como si fuera dueño de la decisión de ampliar su negocio. Abrir nuevos mercados y atraer nuevos socios.

❖ **Responsabilidades de la gerencia:**

- ✓ Identificar las necesidades de los empleados.
- ✓ Implementar estrategias comerciales para lograr el crecimiento de clientes.
- ✓ Supervisar los procedimientos de servicio y resolver problemas con los clientes con respecto a los eventos.
- ✓ Resolver posibles problemas relacionados con el trabajo.
- ✓ Formación productiva continua en el campo del trabajo, adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos, centrándose en la mejora de la calidad en los aspectos intangibles; esto conducirá a la satisfacción del cliente.
- ✓ Encuentra fuentes de financiamiento y elige la más conveniente para tu negocio.
- ✓ Planificar, analizar y evaluar la información registrada. Esto requiere un conocimiento profundo de la situación del negocio a través de la elaboración de presupuestos, mediciones y análisis de costos.

❖ **Problemas encontrados según encuesta.**

- ✓ Bajo compromiso para lograr la satisfacción del cliente.
- ✓ Falta orientar su gestión de calidad hacia el cliente.
- ✓ Poca responsabilidad a sus trabajadores en toma de decisiones y así logren su desarrollo y crecimiento.
- ✓ Falta tomar en cuenta las sugerencias y reclamos de los clientes para conocer sus necesidades.
- ✓ Bajos niveles de capacitación.

✓ Poco compromiso en poner en práctica lo aprendido en la capacitación.

❖ **Posibles causas**

✓ Falta de motivación a los empleados para que se sientan comprometidos al 100% con la búsqueda de la satisfacción de los clientes

✓ Falta de compromiso en la gestión orientada al cliente

✓ Falta de confianza de los gerentes para que sus trabajadores resuelvan problemas con toma de decisiones autónoma.

✓ Falta tomar en cuenta las sugerencias y reclamos de los clientes para conocer sus necesidades.

✓ No se cuenta con buzón de sugerencias y reclamos físicos ni electrónicos, no se toma en cuenta la opinión de los clientes.

✓ Bajos niveles de capacitación.

✓ Pocas o nulas capacitaciones de los trabajadores.

✓ Trabajadores no toman en cuenta lo aprendido en las pocas capacitaciones que se les brinda

❖ **Soluciones**

❖ Implementar un plan de trabajo para mejorar la atención hacia el cliente.

❖ Orientar la gestión de calidad hacia el cliente demostrando la importancia que tiene el cliente en el funcionamiento de la empresa.

❖ Brindar la confianza al trabajador capacitándolo en toma de decisiones para que pueda atender de manera inmediata cualquier problema que se presente en el momento de la atención.

- ❖ Instalar un buzón de sugerencias y reclamos físico o virtual al que el cliente tenga acceso y tomar en cuenta las sugerencias y reclamos de los clientes para conocer sus necesidades.
- ❖ Brindar capacitación continua de los trabajadores.
- ❖ Motivar al trabajador para poner en práctica lo aprendido en la capacitación.

**Tabla de Resumen de propuesta de mejora de la gestión de calidad y capacitación de las microempresas del rubro librerías del distrito de Sullana, 2022.**

<b>Objetivos estratégicos</b>	<b>Problemática</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Actividad</b>	<b>Metas</b>	<b>Responsable</b>	<b>presupuesto</b>
Caracterizar gestión de calidad	Bajo compromiso para lograr la satisfacción del cliente.	Implementar un plan de trabajo para mejorar la atención hacia el cliente.	Crear plan de trabajo	Mejorar la calidad de atención	Gerencia	500.00
	Falta orientar su gestión de calidad hacia el cliente.	Orientar la gestión de calidad hacia el cliente demostrando la importancia que tiene el cliente en el funcionamiento de la empresa.	Priorizar al cliente	mejora de servicio hacia el cliente (fidelizar al cliente)	Gerencia	200.00
	Poca responsabilidad a sus trabajadores en toma de decisiones y así logren su desarrollo y crecimiento.	Brindar la confianza al trabajador capacitándolo en toma de decisiones para que pueda atender de manera inmediata cualquier problema que se presente en el momento de la atención.	Permitir toma de decisiones al trabajador	Optimizar la toma de decisiones en la atención	Gerencia	600.00
	Falta tomar en cuenta las sugerencias y reclamos de los clientes para conocer sus necesidades.	Instalar un buzón de sugerencias y reclamos físico o virtual al que el cliente tenga acceso y tomar en cuenta las sugerencias y reclamos de los clientes para conocer sus necesidades.	Tomar en cuenta sugerencias y reclamos del cliente	Mejorar y optimizar los procesos de atención	Gerencia	700.00
Caracterizar capacitación .	Bajos niveles de capacitación.	Brindar capacitación continua de los trabajadores.	Capacitar continuamente	Obtener mejor conocimiento sobre gestión de calidad	Gerencia	800.00
	Poco compromiso en poner en práctica lo aprendido en la capacitación.	Motivar al trabajador para poner en práctica lo aprendido en la capacitación.	Crear un programa motivacional	Obtener trabajadores capacitados y motivados para ejercer sus funciones	Gerencia	900.00
<b>Total</b>						<b>3700.00</b>

## **V. Conclusiones y recomendaciones**

### **a. Conclusiones**

#### **➤ Primer objetivo específico Determinar las principales características de la gestión de calidad de las microempresas del rubro librerías:**

La mayoría de trabajadores estables de las Mypes del rubro librerías consideran que la empresa demuestra compromiso para lograr la satisfacción del cliente, por otro lado, solo algunas veces la empresa orienta su gestión de calidad hacia el cliente, finalmente se llega a la conclusión que la gestión de calidad dentro de una empresa sienta las bases para el presente y el futuro con el objetivo de crear orden en beneficio de todas las partes involucradas. Esta estandarización puede aplicarse a cualquier empresa y adaptarse a las necesidades específicas de cada organización. La aplicación de estándares está orientada a mejorar las operaciones y la eficiencia en el uso de los recursos. Una gestión adecuada de esto puede conducir a un ahorro de costes. El control de calidad significa prestar atención a las solicitudes de los clientes y mantenerlos informados sobre el progreso en la resolución de quejas. Las quejas serán resueltas de manera objetiva, confidencial y responsable.

#### **➤ Segundo objetivo: Determinar las principales características de la capacitación en las microempresas del rubro librerías del distrito de Sullana, 2022.**

La mayoría de trabajadores estables encuestados de las Mypes del rubro librerías consideran que cuando se capacitan y ponen en práctica lo aprendido esto mejora su productividad llegando a la conclusión que la capacitación juega un papel central en el desempeño de las tareas y proyectos, ya que es el proceso mediante el cual los empleados adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para

interactuar en el ambiente de trabajo y desempeñar el trabajo que se les asigna, lo cual beneficia a las Mypes del sector librerías para alcanzar la mejora continua y alcanzar el éxito empresarial.

➤ **Tercer objetivo: Elaborar una propuesta de mejora para la gestión de calidad y para la capacitación en las microempresas del rubro librerías del distrito de Sullana, 2022**

Se llegó a la conclusión que la gestión de la calidad se considera un factor clave para mejorar la competitividad de una organización a través de estrategias para lograr la satisfacción del cliente. Así mismo la gestión de la calidad en una empresa mejora los procesos, productos y servicios. Por otro lado, con respecto a la capacitación se consideró la importancia de la formación para contribuir al desarrollo personal y profesional de los empleados, promover su progreso personal aplicando en la práctica los nuevos conocimientos adquiridos con la experiencia y alcanzar los objetivos de la organización.

**b. Recomendaciones**

- Implementación de un sistema de calidad ya que las características de estos sistemas permiten construir una base sólida y ofrecer productos y servicios consistentes y de alta calidad a los clientes basados en procesos bien definidos. El aplicar estas características a las empresas de librerías son muy positivos, como el bienestar financiero, el aumento de la productividad y la buena reputación entre los empleados y la sociedad.



- Desarrollar un programa de capacitación que dé la oportunidad de publicar y evaluar los aspectos esenciales de la empresa, la tarea principal del supervisor es poder seguir los aspectos de evaluación de los empleados, para reconocer a los empleados que trabajan y así lograr el desarrollo del trabajador.
  
- Implementar un programa de reconocimiento de empleados para garantizar que los empleados puedan disfrutar de estabilidad y beneficios después de alcanzar un cierto tiempo de servicio y permanencia para lograr una mayor motivación.
  
- Para dar más experiencia a los empleados en diferentes roles se debe colocar a los empleados uno al lado del otro, y una de las ventajas de esta técnica es la participación activa de los empleados antes de ser instruidos directamente por un entrenador o titular.

## Referencias Bibliográficas

- Aceña, N. M. (2017). *Gestión de costes y calidad del servicio de transporte por carretera: UF0922* (S. L. Editorial CEP (ed.)).
- Alarcón, E., & Gutiérrez, c. (s.f.). *Plan de análisis estadístico*. Lima.
- Alelu, M., Cantin, S., López, N., & Rodríguez, M. (s.f.). *Estudio De Encuestas*. España.
- Alvarez, S. (13 de Julio de 2016). *La falta de capacitación, el financiamiento y la burocracia frena a las Mipymes*. Expansión: <https://expansion.mx/emprendedores/2016/07/13/la-falta-de-capacitacion-el-financiamiento-y-la-burocracia-frena-a-las-mipymes>
- Alles, M. A. (2020). *Formación en la práctica: capacitación y desarrollo mirando un mundo por venir. Volumen 2* (Ediciones). Arciniegas, J., & González, O. (2016). *Sistemas de gestión de calidad: teoría y práctica bajo la norma ISO 2015* (E. Ediciones (ed.)).
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Bustos, P. G. (2018). *La gestión del documento electrónico* (W. K. España (ed.)).
- Bizneo. (s.f). *Retroalimentación en una empresa*. Bizneo Blog:  
<https://www.bizneo.com/blog/retroalimentacion/#:~:text=ejemplos%20de%20retroalimentaci%C3%B3n,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20retroalimentaci%C3%B3n%3F,sus%20fortalezas%20y%20debilidades%20laborales>
- Cadena, C. O. (2018). *La gestión de calidad y productividad* (Issue 1).  
<https://doi.org/10.16309/j.cnki.issn.1007-1776.2003.03.004>
- Cardenas, V. Y. (2017). *La gestión de la capacitación organizacional y el desempeño laboral del personal de la red de salud de San Juan de Lurigancho*. Universidad Inca Garcilazo de la Vega: <https://1library.co/document/y4g9wlry-gestion-capacitacion-organizacional->

desempeno-laboral-personal-salud-lurigancho.html

Capece, G. (2016). *Turismo: gestión de la complejidad* (F. Proturismo (ed.)).

Carihuasari, M. D. (04 de Octubre de 2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, rubro librería, distrito de Calleria, año 2018*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote: Gestión de Calidad Bajo el Enfoque de Atención al Cliente En Las Mypes Del Sector Comercial, Rubro Librería, Distrito De Callería, 2018

Casas, M. J. (2020). *Gestión De Calidad Y Capacitación En Las Mype Rubro Servicio De Seguridad En El Distrito Veintiseis De Octubre, 2020*. Uladech - Católica:  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000051632>

Chulluncuy, P. M. (2019). *Gestion de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial , rubro libreria - Satipo, 2019*. Uladech:  
[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/17194/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_PROCESOS\\_ADMINISTRATIVOS\\_MYPES\\_LIBRERIA\\_CHULLUNCUY\\_PANEZ\\_MILAGRO\\_DE\\_JESUS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/17194/GESTION_DE_CALIDAD_PROCESOS_ADMINISTRATIVOS_MYPES_LIBRERIA_CHULLUNCUY_PANEZ_MILAGRO_DE_JESUS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

CONEXION ESAN. (04 de septiembre de 2019). *CONEXION ESAN*. Capacitación de personal: estrategias claves para mejorar el rendimiento laboral:  
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/capacitacion-de-personal-estrategias-claves-para-mejorar-el-rendimiento-laboral>

Cruz, M., López, E., Cruz, R., & Meneses, G. (s.f.). *¿Por qué no crecen las Micro y Pequeñas empresas en México?* ecorfan: [https://www.ecorfan.org/actas/A\\_1/29.pdf](https://www.ecorfan.org/actas/A_1/29.pdf)

Di Génova, A. E. (2020). *Organización de congresos y convenciones: guía práctica para la gestión profesional de C&C de alta calidad* (U. Editor (ed.)).

Dzul, M. (s.f). *Universidad Autonoma del estado de Hidalgo*. aplicacion basica de metodos científicos :

[https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Presentaciones/licenciatura\\_en\\_mercadotecnia/fundamentos\\_de\\_metodologia\\_investigacion/PRES38.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf)

ESERP. (S.F). *Diferencia entre eficiencia y eficacia*. eserp.com:

<https://es.eserp.com/articulos/eficiencia-eficacia/#:~:text=correctamente%20su%20gesti%C3%B3n,-,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20eficacia%3F,para%20alcanzar%20unos%20objetivos%20marcados>.

Fabré, M. I. (2020). *La capacitación para el desarrollo empresarial en la actualización del modelo socioeconómico cubano: aporte en la prevención de la corrupción administrativa* (Editorial).

Fernández, M. G. (2018). *Caracterización de la Competitividad y Capacitación de las Mypes, sector servicio, rubro imprentas, distrito Tumbes, 2018*. Uladech - Católica: [http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13032/8212/COMPETITIVIDAD\\_CAPACITACION\\_FERNANDEZ\\_MADRID\\_GRECIA\\_AURORA%20.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13032/8212/COMPETITIVIDAD_CAPACITACION_FERNANDEZ_MADRID_GRECIA_AURORA%20.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Fernández, M., & Huerga, S. (2017). *Sistemas de información en la Empresa, Servicio de Publicaciones* (U. de Alcalá (ed.)).

Flamarique, S. (2019). *Manual de gestión de almacenes* (M. Books (ed.)).

Flores, A. Y. Z., Mungaray, A., & Ramírez, A. N. (2019). *Financiamiento y capacitación en las microempresas mexicanas* (Editorial).

García, F. (2002). *Recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionario*. Sonora:

LIMUSA. SA DE CV.

Gehisy, P. (2017). *Las siete herramientas básicas de calidad* (T. Ediciones (ed.)).

Gobierno de Mexico. (30 de diciembre de 2015). *¿Qué es la Estandarización?* Gobierno de Mexico: <https://www.gob.mx/se/articulos/que-es-la-estandarizacion#:~:text=La%20estandarizaci%C3%B3n%20es%20el%20proceso,modelo%20o%20norma%20en%20com%C3%BAn>.

Gómez Morán, M. Y. (2018). *Caracterización de capacitación y atención al cliente de las Mype rubro librerías del centro de Piura, año 2018*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote : [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/3494/CAPACITACION\\_ATENCION\\_AL\\_CLIENTE\\_GOMEZ\\_MORAN\\_MAYRA%20YANIRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/3494/CAPACITACION_ATENCION_AL_CLIENTE_GOMEZ_MORAN_MAYRA%20YANIRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

González, O. (2016). *Sistema de gestión de la calidad del proceso de extensión universitaria en La Universidad de La Habana* (E. Universitaria (ed.)).

González, R. M. del C., & Santana, A. S. (2020). *Plan de capacitación para el adiestrado en bibliotecas médicas: guía para la organización, teoría, práctica y evaluación* (Editorial)

Guerra, B. R. M. (2020). *Gestión de la calidad, los riesgos y el conocimiento en la industria médico farmacéutica y biotecnológica: compilación de estudios en Cuba* (E. Universitaria (ed.)).

Guevara, A. G., Verdesoto, A. A., & Castro, M. N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *recimundo*, 171.

ingeniería y consultoría ic. (s.f). *ingenieríayconsultoríaic*. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:

<https://www.ingenieríayconsultoríaic.es/consultoría/caracter%C3%ADsticas-del-sistema-de-gesti%C3%B3n-de-calidad/>

Lopez Rondoy, E. T. (2019). *Gestión de calidad y atención al cliente de los hospedajes del distrito de Sullana, año 2019*.

[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14861/GESTI%  
c3%93N\\_DE\\_CALIDAD\\_ATENCI%c3%93N\\_AL%20\\_CLIENTE\\_LOPEZ\\_RONDO  
Y\\_EVELYN\\_TATIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14861/GESTI%c3%93N_DE_CALIDAD_ATENCI%c3%93N_AL%20_CLIENTE_LOPEZ_RONDO_Y_EVELYN_TATIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

López-Roldán, P., & Fachell, S. (2015). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.

Lopez, P. (08 de Marzo de 2022). BBVA. Obtenido de Las pequeñas empresas experimentaron una recuperación económica más sólida en 2021 en comparación con 2020. La digitalización y la flexibilización de las restricciones abrirán más oportunidades para la industria este año. Pero también deben ser cautos a:  
<https://www.bbva.com/es/pe/el-panorama-que-plantea-este-2022-para-las-pymes-peruanas/>

losrecursoshumanos.com. (12 de septiembre de 2017). *losrecursoshumanos.com*. Características de la capacitación:

<https://www.losrecursoshumanos.com/caracteristicas-de-la-capacitacion/>

Madrid, O. V. (02 de Noviembre de 2019). *GESTIÓN DE CALIDAD Y EL MARKETING EN LAS LIBRERÍAS EN EL DISTRITO DE SULLANA AÑO 2019*. Uladech:  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14825/MARKETIN>

G\_MYPE\_MADRID\_OVIEDO\_VANESSA\_CAROLINA.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Martinez, M. (2021). *La gestión de la calidad en las ONG de acción social de la Argentina*.

Universidad Tecnológica Nacional: <https://ria.utn.edu.ar/handle/20.500.12272/2775>

Morán Cisneros, I. A. (2019). *Competitividad y Gestión de calidad en las MYPE del rubro de restaurantes Talara Centro – Piura, año 2019*. Uladech - Católica:

[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/19080/COMPETITIVIDAD\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_MORAN\\_CISNEROS\\_IVAN\\_ALEXIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/19080/COMPETITIVIDAD_GESTION_DE_CALIDAD_MORAN_CISNEROS_IVAN_ALEXIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Murcia, M. S., & Gutiérrez, V. E. (2017). *Medición del impacto de la capacitación al personal administrativo de servindustriales y mercadeo*. UNIVERSIDAD LIBRE DE BOGOTÁ:

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10942/Monografia%20de%20grado%20-%20Medici%C3%B3n%20del%20Impacto%20de%20la%20Capacitaci%C3%B3n%20al%20Personal%20de%20Servindustriales%20y%20Mercadeo..pdf?sequence=1>

Mypes.pe. (2021). Mypes.pe. Obtenido de ¿Qué son las MYPES?:

<https://mypes.pe/noticias/que-son-las-mypes-aqui-aclaremos-tus-dudas>

Navarrete, V. M. (2018). *“La Capacitación del Personal y el Desempeño Laboral*.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO:

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28329>

Orihuela Aponte, E. P. (2018). *Caracterización de la Capacitación y Desempeño Laboral de las MYPE comerciales, rubro calzado en el Mercado Central de Piura, año 2018*.

Uladech - Católica:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/3413/CAPACITACION\\_DESEMPENO\\_LABORAL\\_ORIHUELA\\_APONTE\\_ELIANA\\_PILAR.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/3413/CAPACITACION_DESEMPENO_LABORAL_ORIHUELA_APONTE_ELIANA_PILAR.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Orozco, F. A. (2017). *El impacto de la capacitación* (Editorial).

Ortiz, T. C. (2010). *Modelo de Gestión de Calidad y su efecto en las ventas de la Finca el Moral de la parroquia el Triunfo del cantón Patate*. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO:

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1436/1/258%20Ing.pdf>

Ortiz, O. A. (2019). *Las tic en las pymes del siglo XXI: problemas adopción y necesidades de capacitación en tic* (Fondo Edit).

Pantoja, J. (2016). ¿Qué es la calidad? *Gestión de La Calidad de Exportación*, 7–8. <https://doi.org/10.18356/6a80ceac-es>

Pantoja, M. J. (2020). *Método Juran Análisis y planeación de la calidad*. Quinta Edición. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Estado de México. <https://doi.org/-13:978-970-10-6142-8>

Perez, R. R. (26 de Marzo de 2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque del neuromarketing en las mypes del sector comercial, rubro librería bazar, distrito de Mazamari, provincia de Satipo, año 2018*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/10311/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_MYPE\\_NEUROMARKETING\\_COMERCIO\\_LIBRERIA\\_BAZAR\\_PEREZ\\_RAMOS\\_ROSSANA\\_LUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/10311/GESTION_DE_CALIDAD_MYPE_NEUROMARKETING_COMERCIO_LIBRERIA_BAZAR_PEREZ_RAMOS_ROSSANA_LUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pérez, C. J., Campero, G. E., & Fol, O. R. (2021). *Capacitación fiscal para ejecutivos no*



*fiscalistas* (Tax Editor).

Pérez, C. J., & Fol, O. R. (2019). *Capacitación fiscal para ejecutivos no fiscalistas* (5a. ed.) (Tax Editor).

Piñas, A. J. (2019). *Características de la gestión de calidad y marketing del restaurant – pollería “las canastas” en el distrito de Piura año 2019*. Uladech - catolica:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/11492/MARKETING\\_RESTAURANT\\_PINAS\\_ALZAMORA\\_JHON\\_ALBERT.pdf?sequence=4](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/11492/MARKETING_RESTAURANT_PINAS_ALZAMORA_JHON_ALBERT.pdf?sequence=4)

Pradana, Pérez Juan Ángel & García, A. J. (2018). *Criterios de calidad y gestión del agua potable* (UNED-Uni).

Prieto, P. R. (2017). *Gestión fiscal*: UF0315 (S. L. Editorial CEP (ed.)).

Quevedo, A., & Ramírez, J. (2018). *Cambio e interdisciplinariedad: 10 años del componente de capacitación y acompañamiento del Programa Leer es estar adelante* (IEP Edicio).

Qima one. (s.f). *qimaone. 7 formas efectivas de mejorar el sistema de gestión de calidad*:  
<https://www.qimaone.es/recursos/formas-de-mejorar-sistema-de-gestion-calidad-tic>

Ramírez, S. F. A. (2016). *Gestión fiscal*: UF0315 (I. Editorial (ed.)).

Ramos, G. J., & Pérez Bayas, E. A. (Febrero de 2021). *La gestión de la calidad en la estandarización de procesos en empresas procesadoras de alimentos*. Universidad Técnica de Ambato.: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32056>

Restrepo, L. (2018). *Infografía: 7 Herramientas Básicas de la Calidad* (E. Antílope (ed.)).

Ríos, S. A. (septiembre de 2009). *Gestión de Calidad y mejora continua en la Administración Pública*. Actualidad Gubernamental:  
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/7A0D92B8B03202BA0](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7A0D92B8B03202BA0)

5257C310078B24D/\$FILE/11\_24\_SEHUUHANIOFCFJXIULZDFPGJGJIXMCQF  
HXZBFAPNPUQUENCZZC.pdf

Rojas, S. F. (Enero de 2018). *CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL*.

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR.

Romero, H. K. (2019). *Beneficios de un sistema de gestión de calidad adecuado en una*

*empresa* (Universidad). <https://www.virtualpro.co/editoriales/20190201-ed.pdf>

Sanchez, B. B. (15 de junio de 2016). *LAS MYPES EN PERÚ. SU IMPORTANCIA Y*

*PROPUESTA TRIBUTARIA*. [revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe](http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe):

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5433>

Tarí, G. J. J. (2019). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva. Universidad de Alicante*.

<https://doi.org/84-7908-522-3>

Tocto Cruz, G. D. (2019). *Caracterización de la capacitación y la competitividad*

*empresarial de las ópticas en la ciudad de Sullana, año 2018*. Uladech - Católica:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/10569/COMPETITI](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/10569/COMPETITIVIDAD_CAPACITACION_TOCTO_CRUZ_GABY_DEYSY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[VIDAD\\_CAPACITACION\\_TOCTO\\_CRUZ\\_GABY\\_DEYSY.pdf?sequence=1&isA](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/10569/COMPETITIVIDAD_CAPACITACION_TOCTO_CRUZ_GABY_DEYSY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[lloved=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/10569/COMPETITIVIDAD_CAPACITACION_TOCTO_CRUZ_GABY_DEYSY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Toledo, N. (s.f). Universidad Autónoma del Estado de México. Obtenido de poblacion y

muestra : <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>

Torres, C. M., & Torres, O. C. (2010). *Capacitación por competencias laborales un logro*

*productivo para la empresa Farmacéutica Laboratories de colombia*. PONTIFICIA

UNIVERSIDAD JAVERIANA:

[https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/9052/tesis383.pdf?sequen](https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/9052/tesis383.pdf?sequence=1)

[ce=1](https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/9052/tesis383.pdf?sequence=1)

Uladech. (2021). *CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN*. Chimbote: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. (8 de Enero de 2021). Gestión de la calidad del servicio: *cinco dimensiones a tener en cuenta*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: <http://especializate.usat.edu.pe/blog/gestion-de-la-calidad-del-servicio-cinco-dimensiones-a-tener-en-cuenta/>

Umiña, F. B. (2017). *Plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Serpetbol Perú s.a.c. – San Borja 2016*. Universidad Autónoma del Perú: <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/398/UMINA%20FLORES%20BEATRIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Uriarte, J. M. (28 de mayo de 2021). *Características.co. Obtenido de Calidad total*: <https://www.caracteristicas.co/calidad-total/>

Velázquez, R. E., & Quintero, S. M. L. (2019). *La formación de las mujeres empresarias: capacitación, tecnología e inversión* (Editorial).

Yarleque, S. T. (2018). *Caracterización de la capacitación y la calidad de servicio al cliente de las mypes del sector servicio, rubro restaurantes del cercado de Tumbes, 2018*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote: [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/8267/CAPACITACION\\_SERVICIO\\_YARLEQUE\\_SAAVEDRA\\_TOMMY\\_ALESSANDRO.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/8267/CAPACITACION_SERVICIO_YARLEQUE_SAAVEDRA_TOMMY_ALESSANDRO.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Zapata, C. D. (2019). *Caracterización de la competitividad y la capacitación de los snack cafetería de la provincia de Sullana año 2018*. Uladech - catolica: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000050985>

## Anexos

### Anexo 1: Cronograma de actividades

Tabla:9: Cronograma de actividades

<b>Cronograma de Actividades</b>																	
N°	Actividades	Año ...2022....								Año .....2022.							
		Semestre I Julio				Semestre II Agosto				Semestre III Septiembre				Semestre IV Octubre			
		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 del proyecto por el Jurado de Investigación								X								
4	Exposición del proyecto al Jurado de investigación o docente tutor									X							
5	Mejora del marco teórico				X												
6	Redacción de la revisión de la literatura					X											
7	Elaboración de consentimiento informado (*)						X										
8	Ejecución de la metodología							X									
9	Resultados de la investigación								X								
10	Conclusiones y recomendaciones									X							
11	Redacción del Pre informe final										X						
12	Redacción del informe final											X					
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación												X				
14	Presentación de ponencia en eventos científicos													X			
15	Redacción de artículo científico														X		

**Elaboración propia**

## Anexo 2: Presupuesto

**Tabla 10: Presupuesto desembolsable(estudiante)**

CATEGORÍA	BASE	% NÚMERO	TOTAL S/
<b>SUMINISTROS</b>			
Impresiones	60	3	180.00
Fotocopias	60	1	60.00
Empastado	25	1	25.00
Papel bond A4 (500 hojas)	60	1	60.00
Lapiceros	30	2	60.00
<b>SERVICIOS</b>			
Uso de Turnitin	50	2	100.00
<b>SUB TOTAL</b>			<b>485.00</b>
<b>GASTOS</b>			
Pasaje para recolectar información	40	2	80.00
<b>SUB TOTAL</b>			<b>80.00</b>
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			<b>565.00</b>

**Tabla 11: Presupuesto no desembolsable**

CATEGORÍA	BASE	% NÚMERO	TOTAL S/
<b>SERVICIOS</b>			
Uso de internet (Laboratorio Digital Lad.	30.00	<b>4</b>	120.00
Información de base de datos	35.00	<b>2</b>	70.00
Soporte Informático (Módulo de investigación del ERP UNIVERSITY MOIC	40.00	4	160.00
Publicación del artículo en el Repositorio	50.00	1	50.00
<b>Sub Total</b>			<b>400.00</b>
Recurso Humano			
Asesoría Personalizada (5 horas por semana	63.00	4	252.00
<b>Sub Total</b>			<b>252.00</b>
Total, del presupuesto no Desembolsable			<b>652.00</b>

**Elaboración propia**

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos



El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Gestión De La Calidad Y Capacitación Como Propuesta De Mejora En Las Microempresas Del Rubro Librerías Del Distrito De Sullana, Año 2022” La información que usted nos proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

<b>Variable gestión de Calidad</b>					
<b>D1. Cortesía orientada al cliente</b>					
¿Considera que la empresa demuestra compromiso para lograr la satisfacción del cliente?	1	2	3	4	5
¿Considera usted que la empresa orienta su gestión de calidad hacia el cliente?	1	2	3	4	5
¿Considera que la empresa otorga responsabilidad a sus trabajadores en toma de decisiones y así logren su desarrollo y crecimiento?	1	2	3	4	5
<b>D2. Accesibilidad a las necesidades del cliente</b>					
¿Cree usted que la organización considera importantes a sus proveedores en la búsqueda brindar un producto o servicio de calidad?	1	2	3	4	5
¿Considera que la empresa recoge las sugerencias y reclamos de los clientes para conocer sus necesidades?	1	2	3	4	5
<b>D3. Mejorar la capacidad de respuesta del trabajador</b>					
¿Cree que si se mejora la motivación de los trabajadores mejorara la gestión de calidad?	1	2	3	4	5
¿Considera que la mejora continua debe ser un objetivo permanente para la empresa?	1	2	3	4	5
¿Considera que las normas de calidad ayudan a mejorar el proceso de producción?	1	2	3	4	5

Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Capacitación					
<b>D1: Diagnóstico de las necesidades</b>					
¿la empresa encuesta a los trabajadores al final de cada capacitación para saber el grado de satisfacción de cada uno de ustedes?	1	2	3	4	5
¿considera usted que la capacitación brinda buenos resultados a mediano plazo?	1	2	3	4	5
¿participa constantemente en las capacitaciones brindadas por la empresa?	1	2	3	4	5
¿Considera que usted pone en práctica lo aprendido y esto mejora su productividad?	1	2	3	4	5
¿Considera usted que la empresa tiene planificadas las actividades necesarias para lograr sus objetivos establecidos?	1	2	3	4	5
<b>D2. Evaluación de actividades</b>					
¿Considera que la capacitación mejora la capacidad de atención al cliente?	1	2	3	4	5
¿Cree usted que la capacitación es fundamental para la mejora continua en los servicios que brinda la empresa?	1	2	3	4	5

**GRACIAS POR SU ATENCIÓN**

#### Anexo 4: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

#### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula: **GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CAPACITACIÓN COMO PROPUESTA DE MEJORA EN LAS MICROEMPRESAS DEL RUBRO LIBRERÍAS DEL DISTRITO DE SULLANA, AÑO 2022.**

y es dirigido por la estudiante: Gladys Maximina Castillo Mora, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es:

**Determinar las características de la gestión de calidad y capacitación como propuesta de mejora en las microempresas del rubro librerías del distrito de Sullana, año 2022.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del WhatsApp \_\_\_\_\_ . Si desea, también podrá escribir al correo \_\_\_\_\_ para recibir mayor información.

Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Shirley Villegas Apanaio  
Fecha: 25/08/2022 Correo electrónico: shirley\_virgo2@hotmail.com

PARTICIPANTE





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula: **GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CAPACITACIÓN COMO PROPUESTA DE MEJORA EN LAS MICROEMPRESAS DEL RUBRO LIBRERÍAS DEL DISTRITO DE SULLANA, AÑO 2022.**

y es dirigido por la estudiante: Gladys Maximina Castillo Mora, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es:

**Determinar las características de la gestión de calidad y capacitación como propuesta de mejora en las microempresas del rubro librerías del distrito de Sullana, año 2022.**


Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

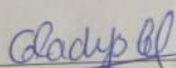
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del WhatsApp \_\_\_\_\_ . Si desea, también podrá escribir al correo \_\_\_\_\_ para recibir mayor información.

Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Aura Esther López Aspíjula  
Fecha: 24-8-22 Correo electrónico: dagremuril@hotmail.com

  
PARTICIPANTE



  
INVESTIGADOR:



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula: **GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CAPACITACIÓN COMO PROPUESTA DE MEJORA EN LAS MICROEMPRESAS DEL RUBRO LIBRERÍAS DEL DISTRITO DE SULLANA, AÑO 2022.**

y es dirigido por la estudiante: Gladys Maximina Castillo Mora, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es:

**Determinar las características de la gestión de calidad y capacitación como propuesta de mejora en las microempresas del rubro librerías del distrito de Sullana, año 2022.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

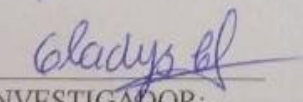
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del WhatsApp 992 731145. Si desea, también podrá escribir al correo libreria.wjso@hotmail.com para recibir mayor información.

Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: José Alfredo Wjso Plaza

Fecha: 25/08/22 Correo electrónico: libreria.wjso@hotmail.com

  
PARTICIPANTE

  
INVESTIGADOR:

## Anexo 5: VALIDACIÓN DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Castillo Márquez Wilmer Fermin
- 1.2. Grado Académico: Maestro
- 1.3. Profesión: Lic. Ciencias Administrativas
- 1.4. Institución donde labora: IESTP JUAN JOSE FARFAN CESPEDES SULLANA
- 1.5. Cargo que desempeña: JEFE UNIDAD ACADEMICA
- 1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario
- 1.7. Autor del instrumento: Gladys Maximina Castillo Mora
- 1.8. Carrera: Administración

#### II. VALIDACIÓN:

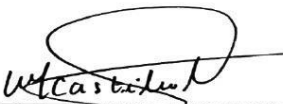

Ítems correspondientes al Instrumento 1. Variable: Gestión de la Calidad

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Características</b>							
¿Considera que la empresa demuestra compromiso para lograr la satisfacción del cliente?	X		X		X		
¿Considera usted que la empresa orienta su gestión de calidad hacia el cliente?	X		X		X		
¿Considera que la empresa otorga responsabilidad a sus trabajadores en toma de decisiones y así logren su desarrollo y crecimiento?	X		X		X		

  
Lic. CC. Adm. WILMER FERMIN CASTILLO MARQUEZ  
REG. UNIC. DE COLEG. N° 1846

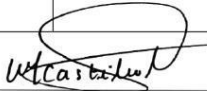


¿Cree usted que la organización considera importantes a sus proveedores en la búsqueda brindar un producto o servicio de calidad?	X		X		X		
¿Considera que la empresa recoge las sugerencias y reclamos de los clientes para conocer sus necesidades?	X		X		X		
Dimensión 2: Mejora							
¿Cree que si se mejora la motivación de los trabajadores mejorara la gestión de calidad?	X		X		X		
¿Considera que la mejora continua debe ser un objetivo permanente para la empresa?	X		X		X		
¿Considera que las normas de calidad ayudan a mejorar el proceso de producción?	X		X		X		

  
 Lic. CC. Adm. WILMER PERMIN CASTILLO MARQUEZ  
 REG. UNIC. DE COLEG. N° 1846  


**Ítems correspondientes al Instrumento 2. Variable: Capacitación**

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1:</b>							
¿la empresa encuesta a los trabajadores al final de cada capacitación para saber el grado de satisfacción de cada uno de ustedes?	X		X		X		
¿considera usted que la capacitación brinda buenos resultados a mediano plazo?	X		X		X		
¿participa constantemente en las capacitaciones brindadas por la empresa?	X		X		X		
¿Considera que usted pone en práctica lo aprendido y esto mejora su productividad?	X		X		X		
¿Considera usted que la empresa tiene planificadas las actividades necesarias para lograr sus objetivos establecidos?	X		X		X		
<b>Dimensión : Mejora</b>							
¿Considera que la capacitación mejora la capacidad de atención al cliente?	X		X		X		
¿Cree usted que la capacitación es fundamental para la mejora continua en los servicios que brinda la empresa?	X		X		X		

  
 Lic. CC. Agr. WILMER FERRÍN CASTILLO MÁRQUEZ  
 REG. UNIC. DE COLEG. N° 1846



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Ramos Rosas, Carlos David
- 1.2. **Grado Académico:** Magister en Administración de Empresas
- 1.3. **Profesión:** Licenciado en Administración de Empresas
- 1.4. **Institución donde labora:** Universidad Cesar Vallejo
- 1.5. **Cargo que desempeña:** Docente
- 1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario
- 1.7. **Autor del instrumento:** Gladys Maximina Castillo Mora
- 1.8. **Carrera:** Administración

### II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1. Variable: Gestión de la Calidad

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Características</b>							
¿Considera que la empresa demuestra compromiso para lograr la satisfacción del cliente?	X		X		X		
¿Considera usted que la empresa orienta su gestión de calidad hacia el cliente?	X		X		X		
¿Considera que la empresa otorga responsabilidad a sus trabajadores en toma de decisiones y así logren su desarrollo y crecimiento?	X		X		X		





Lic. Adm. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS

REG. UNIC. DE COLEG. N°03509

Firma Autorizada 21/10/2021

Para Figueroa Maldonado, Carolyn M.



¿Cree usted que la organización considera importantes a sus proveedores en la búsqueda brindar un producto o servicio de calidad?	X		X		X		
¿Considera que la empresa recoge las sugerencias y reclamos de los clientes para conocer sus necesidades?	X		X		X		
Dimensión 2: Mejora							
¿Cree que si se mejora la motivación de los trabajadores mejorara la gestión de calidad?	X		X		X		
¿Considera que la mejora continua debe ser un objetivo permanente para la empresa?	X		X		X		
¿Considera que las normas de calidad ayudan a mejorar el proceso de producción?	X		X		X		

  

 Lic. Adm. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS  
 REG. UNIC. DE COLEG. Nº 03509

DNI N° 03694324

**Ítems correspondientes al Instrumento 2. Variable: Capacitación**

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1:</b>							
¿la empresa encuesta a los trabajadores al final de cada capacitación para saber el grado de satisfacción de cada uno de ustedes?	X		X		X		
¿considera usted que la capacitación brinda buenos resultados a mediano plazo?	X		X		X		
¿participa constantemente en las capacitaciones brindadas por la empresa?	X		X		X		
¿Considera que usted pone en práctica lo aprendido y esto mejora su productividad?	X		X		X		
¿Considera usted que la empresa tiene planificadas las actividades necesarias para lograr sus objetivos establecidos?	X		X		X		
<b>Dimensión : Mejora</b>							
¿Considera que la capacitación mejora la capacidad de atención al cliente?	X		X		X		
¿Cree usted que la capacitación es fundamental para la mejora continua en los servicios que brinda la empresa?	X		X		X		

  
 Lic. Adm. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS  
 REG. UNIC. DE COLEG. N°03509  
 DNI N° 03694324





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** RAQUEL SILVA JUAREZ
- 1.2. **Grado Académico:** MAGISTER EN GERENCIA EMPRESARIAL
- 1.3. **Profesión:** LICENCIADA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
- 1.4. **Institución donde labora:** UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA
- 1.5. **Cargo que desempeña:** DOCENTE UNIVERSITARIO INVESTIGADOR
- 1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario
- 1.7. **Autor del instrumento:** Gladys Maximina Castillo Mora
- 1.8. **Carrera:** Administración

### II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1. Variable: Gestión de la Calidad

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Características</b>							
¿Considera que la empresa demuestra compromiso para lograr la satisfacción del cliente?	X		X		X		
¿Considera usted que la empresa orienta su gestión de calidad hacia el cliente?	X		X		X		
¿Considera que la empresa otorga responsabilidad a sus trabajadores en toma de decisiones y así logren su desarrollo y crecimiento?	X		X		X		

  
Mg. Raquel Silva Juárez  
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CLAD-01899

¿Cree usted que la organización considera importantes a sus proveedores en la búsqueda brindar un producto o servicio de calidad?	X		X		X		
¿Considera que la empresa recoge las sugerencias y reclamos de los clientes para conocer sus necesidades?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Mejora</b>							
¿Cree que si se mejora la motivación de los trabajadores mejorara la gestión de calidad?	X		X		X		
¿Considera que la mejora continua debe ser un objetivo permanente para la empresa?	X		X		X		
¿Considera que las normas de calidad ayudan a mejorar el proceso de producción?	X		X		X		

  
**Mg. Raquel Silva Juárez**  
**U.C. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CLAD-01899**

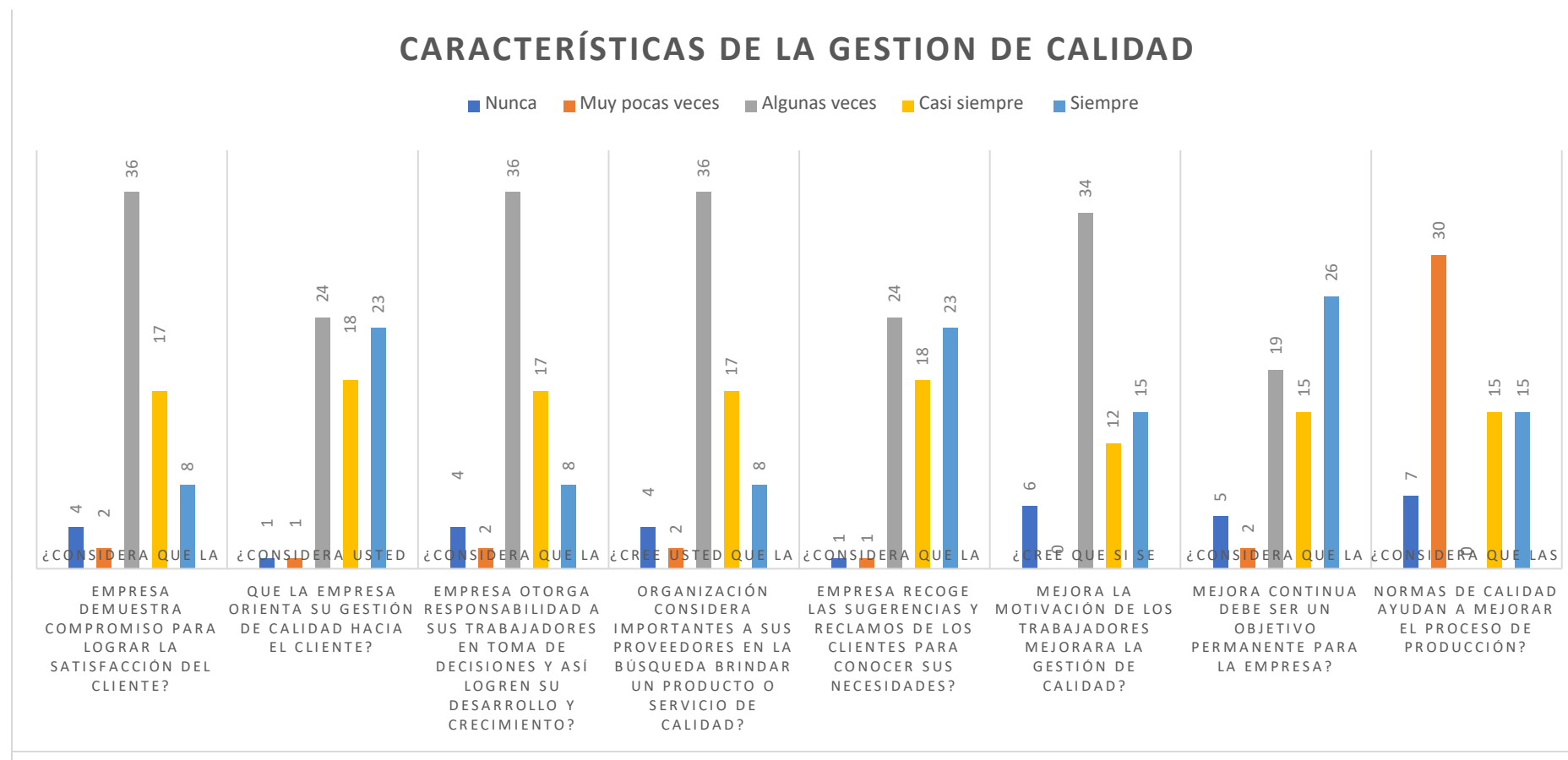
**Ítems correspondientes al Instrumento 2. Variable: Capacitación**

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1:</b>							
¿la empresa encuesta a los trabajadores al final de cada capacitación para saber el grado de satisfacción de cada uno de ustedes?	X		X		X		
¿considera usted que la capacitación brinda buenos resultados a mediano plazo?	X		X		X		
¿participa constantemente en las capacitaciones brindadas por la empresa?	X		X		X		
¿Considera que usted pone en práctica lo aprendido y esto mejora su productividad?	X		X		X		
¿Considera usted que la empresa tiene planificadas las actividades necesarias para lograr sus objetivos establecidos?	X		X		X		
<b>Dimensión : Mejora</b>							
¿Considera que la capacitación mejora la capacidad de atención al cliente?	X		X		X		
¿Cree usted que la capacitación es fundamental para la mejora continua en los servicios que brinda la empresa?	X		X		X		

  
**Mg. Raquel Silva Juárez**  
**U.C. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CLAD-01899**

## Anexo 6: GRAFICO DE RESULTADOS

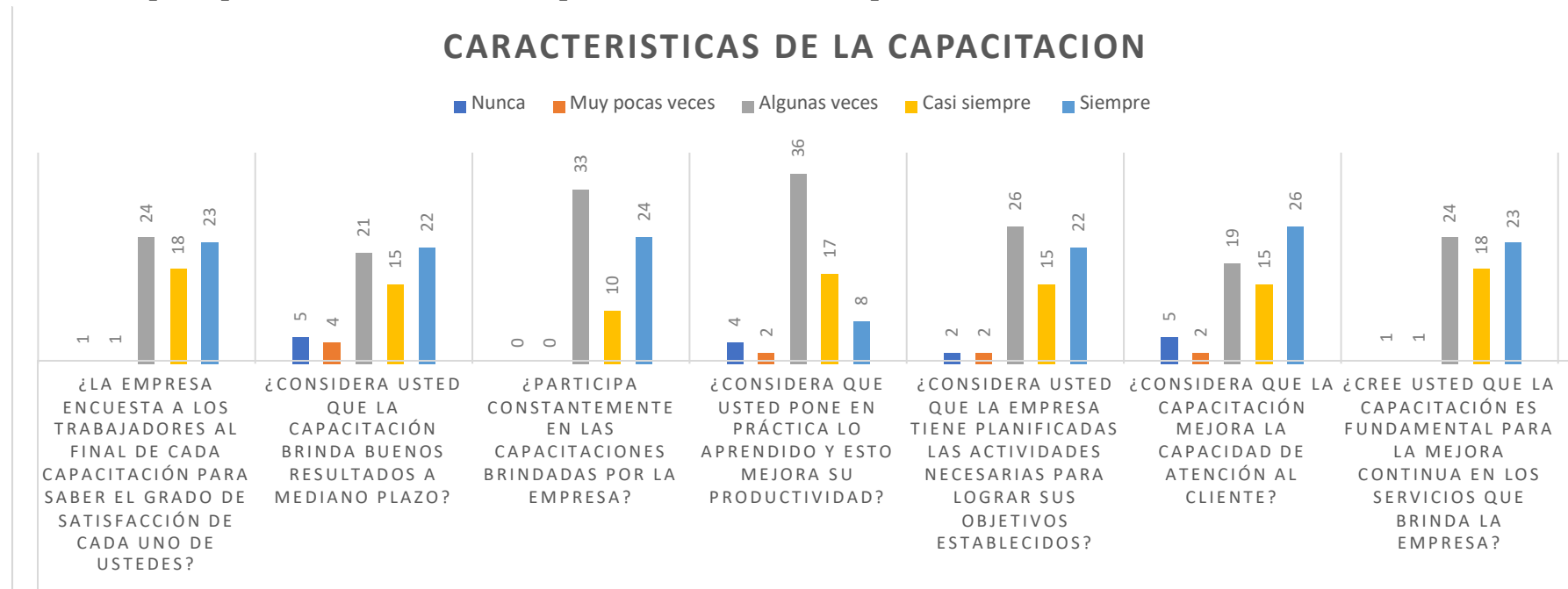
Gráfico 1: características de la gestión de calidad de las microempresas del rubro librerías de Sullana, 2022



Fuente: elaboración propia

Datos obtenidos en la encuesta realizada a los trabajadores de las microempresas del rubro librería del distrito de Sullana

**Gráfico 2: principales características de la capacitación de las microempresas del rubro librerías del distrito de Sullana 2022**



**Fuente: elaboración propia**

**Datos obtenidos en la encuesta realizada a los trabajadores de las microempresas del rubro librería del distrito de Sullana**

