



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD EN FORMACIÓN DE
EQUIPOS DE TRABAJO Y PLAN DE MEJORA EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO VENTA AL
POR MENOR DE PRENDAS DE VESTIR (BAZAR) EN
EL DISTRITO DE HUARAZ, 2017**

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

AUTOR

**CHINCHAY AGURTO, JAN FRANCO
ORCID: 0000-0003-4485-3606**

ASESOR

**CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS
ORCID: 0000-0002-6399-5928**

**CHIMBOTE – PERÚ
2020**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Chinchay Agurto, Jan Franco

Orcid: 0000-0003-4485-3606

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

ASESOR

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

Orcid: 0000-0002-6399-5928

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

JURADO

Morillo Campos, Yuly Yolanda

Orcid: 0000-0002-5746-9374

Limo Vásquez, Miguel Ángel

Orcid: 0000-0002-7575-3571

Cerna Izaguirre, Julio César

Orcid: 0000-0002-5471-4549

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Morillo Campos, Yuly Yolanda

Presidente

Limo Vásquez, Miguel Ángel

Miembro

Cerna Izaguirre, Julio Cesar

Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

Asesor

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, por haberme brindado una excelente educación universitaria con toda la plana docente de la escuela profesional de administración y que al día de hoy me sirve de mucho para mi correcto desempeño laboral.

A mis padres, la familia de mi esposa, maestros, amigos y un especial agradecimiento a mi asesor de tesis Centurión Reinerio quien me brindo conocimientos, asesorías y absolvió todas las dudas presentadas en la elaboración de esta tesis.

DEDICATORIA

A:

Dios, por brindarme la luz de mi camino,
iluminar mis ideas y a seguir con fuerza
sin renunciar a mis sueños y metas.

Mi Padre Félix, por brindarme ese cariño
incondicional en cada etapa de mi vida,
creer en mi por sobre todos y brindarme
siempre ánimos para salir adelante, esta
licenciatura te la debo a ti y siempre estaré
agradecido.

A mi esposa Diana por apoyarme siempre
y darme ánimos a seguir adelante y luchar
por mis sueños y no rendirme, Angelito.

RESUMEN

Las organizaciones carecen en la aplicación de un sistema de gestión de calidad, debido a que no cuentan con la información necesaria para mejorar sus equipos de trabajo y generar mayor rentabilidad, es por ello que la presente investigación tuvo como objetivo determinar las características de la gestión de calidad en formación de equipos de trabajo y plan de mejora en la micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de prendas de vestir (bazar) en el distrito de Huaraz, 2017, el diseño de la investigación fue no experimental-transversal, la población muestral estuvo constituido por 60 representantes de las MYPE a quienes se le aplico un cuestionario de 22 preguntas cerradas por medio de la encuesta, donde se obtuvieron los siguientes resultados: el 71.70% son los propios dueños, el 60% son dirigidas por mujer y el 43.30% tiene el grado de instrucción primaria. El 63.30% nunca hace un análisis de situación actual de la organización, el 58.30% nunca planifica soluciones para la organización, el 73.30% nunca mide los resultados logrados en un periodo, algunas veces, el 46.70% tiene indecisiones de colaborar con los demás. Se concluye que los representantes desconocen los temas de gestión de calidad en formación de equipos de trabajo, debido a que no tienen el conocimiento adecuado para adaptar a sus colaboradores en las actividades encomendadas, generado pérdidas en las organizaciones.

Palabras clave: Equipos de trabajo, Gestión de calidad, Micro y pequeñas empresas, Plan de mejora.

ABSTRACT

Organizations lack in the application of a quality management system, because they do not have the necessary information to improve their work teams and generate greater profitability, which is why the present research aimed to determine the main characteristics of the quality management in the formation of work teams and improvement plan in micro and small companies in the clothing retail category (bazaar) in the district of Huaraz, 2017, the research design was non-experimental-transversal, The sample population consisted of 60 representatives of the MYPE to whom a questionnaire of 22 closed questions was applied through the survey, where the following results were obtained: 71.70% are the owners themselves, 60% are directed by women and 43.30% have the grade of primary education. 63.30% never make an analysis of the current situation of the organization, 58.30% never plan solutions for the organization, 73.30% never measure the results achieved in a period, sometimes 46.70% are hesitant to collaborate with others. It is concluded that the representatives are unaware of the quality management issues in the formation of work teams, because they do not have the adequate knowledge to adapt their collaborators in the entrusted activities, generating losses in the organizations.

Keywords: Work teams, Quality management, micro and small companies, improvement plan.

CONTENIDO

1. Título de la Tesis	i
2. Equipo de Trabajo	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
4. Agradecimiento y dedicatoria	iv
5. Resumen y abstract	vi
6. Contenido	viii
7. Índice de tablas y figuras	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	7
III. HIPÓTESIS	22
IV. METODOLOGÍA	23
4.1. Diseño de investigación.....	23
4.2. Población y muestra.....	23
4.3. Definición y operacionalización de Variables.....	24
4.4. Técnicas e instrumentos.....	27
4.5. Plan de análisis.....	27
4.6. Matriz de consistencia.....	28
4.7. Principios éticos.....	29
V. RESULTADOS.....	30
5.1. Resultados	30
5.2. Análisis de resultados.....	35
VI. CONCLUSIONES	48
Aspectos complementarios.....	49
Referencias bibliográficas.....	50
Anexo	55

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Índice de Tablas

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de prendas de vestir (Bazar) en el distrito de Huaraz, 2017	30
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de prendas de vestir (Bazar) en el distrito de Huaraz, 2017	31
Tabla 3. Características de gestión de calidad en formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de prendas de vestir (Bazar) en el distrito de Huaraz, 2017	32
Tabla 4. Plan de mejora para la gestión de calidad en formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de prendas de vestir (Bazar) en el distrito de Huaraz, 2017	34

Índice de Figuras

Figura 1. Circulo PDCA de Deming.....	15
Figura 2. Edad de los Representantes	66
Figura 3. Genero de los representantes	66
Figura 4. Grado de instrucción de los representantes	67
Figura 5. Cargo que desempeñan los representantes	67
Figura 6. Tiempo que desempeñan en el cargo	68
Figura 7. Número de trabajadores que laboran.....	69
Figura 8. Personas que trabajan	69
Figura 9. Objetivo de creación.....	70
Figura 10. Nivel de ingreso de la empresa.....	70
Figura 11. Tipo de empresa de acuerdo a su constitución	71
Figura 12. Análisis de la situación actual	71
Figura 13. Planifica soluciones.....	72
Figura 14. Mide los resultados logrados	72
Figura 15. Emplea nuevas ideas	73
Figura 16. Responsabilidades dudosas al hacer sus labores	73
Figura 17. Indecisiones de colaborar con los demás	74
Figura 18. Existe presión entre los colaboradores	74
Figura 19. Muestran actitudes defensivas en los demás	75
Figura 20. Existe compañerismo en el líder del equipo.....	75
Figura 21. Realizan con perseverancia y esmero los roles asignados	76
Figura 22. Son dependientes	76
Figura 23. Tiene capacidad de resolver y solucionar dificultades	77

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones son el fruto de la combinación de más de dos personas para conseguir una meta, y la aprobación de esta premisa permite dialogar de las organizaciones humanas, en las cuales contiene el progreso del capital humano dentro de las estrategias de avance para adquirir altos índices de competitividad.

En la actualidad las micro y pequeñas empresas (MYPE), que ofrecen el servicio de venta al por menor de prendas de vestir (bazar), se ha desarrollado favorablemente en el distrito de Huaraz, ante esta petición han nacido mayores niveles de competencia entre estas MYPE, donde los desacuerdos reinciden en el desempeño colectivo de sus colaboradores, quienes son comprometidos a brindar un buen servicio al cliente. Es así que las MYPE, deben contar con un equipo de trabajo en ventas perfeccionado, que, por medio de la formación de sus colaboradores puedan lograr mayores resultados laborales, cubriendo las expectativas de sus clientes y de su propia organización. Según Vásquez (2008) las organizaciones que aplican la gestión de calidad, permiten planificar y ejecutar diversas políticas de buenas formas de gestión; con el fin de tener buenos niveles y expectativas para tener un buen producto o servicio que ofrecer en el giro de cada organización, de acuerdo a los requerimientos que el cliente pretenda.

Ante lo expresado la ULADECH CATÓLICA por medio de la carrera profesional de administración fomenta la línea de investigación de gestión de calidad, en el cual se elaborará el presente trabajo con el tema Gestión de calidad en formación de equipos de trabajo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del rubro venta al por menor de prendas de vestir (bazar) en la ciudad de Huaraz, 2017, con la finalidad de obtener el Título de Licenciado en Administración.

En la ciudad de Huaraz podemos apreciar que muchas MYPE no aplican una gestión de calidad en sus organizaciones por parte de los gerentes o representantes. Según Bernal (2013) en su investigación nos demuestra que muchas organizaciones no planifican sus procesos y actividades, generados por la falta de conocimiento sobre

el tema o aplicación en la formación de sus equipos de trabajos, trayendo consigo la disminución significativa de sus ventas y no permitiendo lograr una mejora continua dentro de sus organizaciones.

En un artículo de noticia publicado por el periódico Expreso (2015) en Latinoamérica y el Caribe las micro y pequeñas empresas se han incrementado ampliamente, llegando a aumentar alrededor de 10 millones de empresas que realizan diversas actividades de producción y comercialización que activan la económica en dichas regiones, estas MYPE generan numerosos puestos de trabajo que representan el 47% del total del empleo, es decir crean 127 millones de puestos de trabajo conformando una estructura productiva de 76 millones de trabajadores por cuentas propias y 51 millones en medianas empresas, logrando ser notables para el crecimiento y desarrollo de la economía. Sin duda las MYPE se han convertido en la mayor fuente de trabajo y su importancia es cada día más reveladora en el plano laboral y productivo.

En la ciudad de Chile, el contenido está basado en un programa de formación estructurada para equipos de trabajo en confección textil, cuyo objetivo es desarrollar destrezas y habilidades por medio de la aplicación de la gestión de calidad utilizando una metodología que consiste en una serie de pasos y se adapta al producto específico; Es aspecto técnico de la capacitación se complementa con componentes de recursos humanos que enfatizaran la comunicación y la motivación (Rubio, 2013).

En el ámbito nacional las micro y pequeñas empresas también ha ido en aumento, la publicación del periódico Peru21 (2013) expresa que existen alrededor de 3,5 millones de micro y pequeñas empresas, que representan el 45% del Producto Bruto Interno (PBI), convirtiéndose de igual manera en la mayor fuente de empleo para el país; representan más del 75% de la Población Económicamente Activa (PEA). Bajo este contexto es ecuaníme reconocer que la capacitación en las MYPE es un tema notable y de vital importancia, ya que el factor trabajo puede contribuir a elevar la productividad de manera significativa.

En la ciudad de México las ventas son el motor de las organizaciones y muchas de ellas no capacitan a sus colaboradores en este rubro hasta por dos años. Piensan que capacitan para la competencia, pero en realidad al día siguiente de la capacitación ya se está retribuyendo la inversión. No se podrán incrementar las utilidades si los vendedores desconocen las técnicas, aunque inclusive creen que lo saben y es entonces cuando después de haber perdido mucho dinero piensan en capacitar. (Instituto de investigaciones jurídicas, 2011).

Las organizaciones para el 2017, indicaron que las principales iniciativas de inversión en recursos humanos serán: el 15% en cultura organizacional, el 13% en gestión y evaluación del desempeño, el 13% en capacitación y el 12% en clima laboral, por tal motivo la gestión y retención de talento es uno de los principales objetivos de las organizaciones encuestadas; es fundamental para los dueños y directivos de las organizaciones consideren como una verdadera inversión la disposición de recursos económicos para consolidar sus áreas de recursos humanos (Abarca, 2017)

En el ámbito local: el 75% de las micro y pequeñas empresas del rubro de ventas al por menor de prendas de vestir, no tienen el equipo de trabajo desarrollado a plenitud, ya que los miembros del equipo no toman decisiones en la atención al cliente, los logros obtenidos no son celebrados y no sienten el reconocimiento de las capacidades del equipo. Finalmente se deduce que las organizaciones no han alcanzado potenciar su capacidad de sus equipos, por lo cual las oportunidades de capacitación de los colaboradores son necesarias para tener el desempeño ansiado (Chinchay, 2017).

Por lo anteriormente mencionado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en formación de equipos de trabajo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de prendas de vestir (bazar) en el distrito de Huaraz, 2017?

Para dar respuesta a este problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad en formación de equipos de

trabajo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de prendas de vestir (bazar) en el distrito de Huaraz, 2017.

Y para poder conseguir el objetivo general, se ha dispuesto de los siguientes objetivos específicos: (a) Describir las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de prendas de vestir (bazar), en el distrito de Huaraz, 2017; (b) Identificar las características de las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de prendas de vestir (bazar), en el distrito de Huaraz, 2017; (c) Detallar las características de la gestión de calidad en la formación de equipos de trabajo de las micro y pequeñas empresas del rubro venta al por menor de prendas de vestir (bazar), en el distrito de Huaraz, 2017; (d) Elaborar un plan de mejora para la gestión de calidad en formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas del rubro venta al por menor de prendas de vestir (bazar) en el distrito de Huaraz, 2017.

La investigación se justifica porque permitió que los representantes de las MYPE del rubro venta al por menor de prendas de vestir (bazar), tengan jerarquía en cuanto a la formación de sus equipos de trabajo, ya que por medio de ello obtendrán un excelente desempeño laboral de sus colaboradores, ofreciendo un servicio excelentísimo al cliente y obteniendo mayor rentabilidad. De tal manera la investigación valió para profundizar esta tesis y como reseña para futuros compañeros que obtén por este contenido como herramienta de gestión de calidad.

El sustento teórico del presente trabajo de investigación se apoyó en el modelo de etapas de desarrollo de equipos de trabajo de Bruce W. Tuckman, quien refiere que los equipos pasan por 04 etapas: (1) Formativa, (2) Conflictiva, (3) Normativa y (5) Realizativa; Este modelo fue publicado en *Psychological Bulletin* (1965), en un artículo titulado *Development Sequence in Small Groups* (Secuencia de desarrollo en grupos reducidos).

En cuanto a la metodología que se utilizó es diseño no experimental – transversal, se tomó una población de 60 MYPE, dirigida a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro de venta al por menor de prendas de vestir (bazar) en el distrito de Huaraz. No se consideró muestra por ser pequeña la población. En cuanto a las técnicas e instrumentos de investigación se consideró la encuesta, utilizando como herramienta el cuestionario de 22 preguntas cerradas dirigido a la población de estudio. La información obtenida por los instrumentos indicados, fueron procesados a través de programas informáticos como hoja de cálculo de Microsoft Excel y el SPSS versión 25 de International Business Machines Corp. (IBM) para el tratamiento estadístico.

Entre los principales resultados de esta investigación podemos notar que el 71.70% son de los representantes de las MYPE son los propios dueños, el 60% son dirigidas por mujeres, el 41.70% se desempeña en el cargo entre 4 a 6 años, el 60% tiene una edad entre 21 a 40 años y el 43.30% tiene como grado de instrucción primaria. Entre los principales resultados de las MYPE podemos notar que el 41.70% el tiempo de creación es de 2 a 4 años, el 38.30% tiene entre 1 a 2 trabajadores, el 76.70% tienen como objetivo de creación generar ganancias y el 78.30% pertenecen al tipo de empresa persona natural; el 63.30% nunca hace un análisis de situación actual de la organización, el 58.30% nunca planifica soluciones para la organización, el 73.30% nunca mide los resultados logrados en un periodo, el 50% nunca emplea nuevas ideas en la organización. Entre las principales características de gestión de calidad en formación de equipos de trabajo podemos notar que; casi siempre el 46.70% tiene responsabilidades dudosas al hacer sus labores; algunas veces, el 46.70% tiene indecisiones de colaborar con los demás, el 30% muestra dependencia respecto al desempeño de sus labores; algunas veces, el 41.70% existe presión entre los colaboradores; casi siempre, el 48.30% muestran actitudes defensivas con los demás; siempre, el 26.70% existe compañerismo con el líder del equipo; muy pocas veces, el 55% realizan con perseverancia y esmero los roles asignados; casi siempre; algunas veces, el 30% son dependientes; casi siempre y el 33.30% tiene la capacidad de resolver y solucionar dificultades.

La investigación concluye que las micro y pequeñas empresas en estudio no cuentan con una gestión de calidad en formación de equipos de trabajo, debido a que desconocen los beneficios que trae consigo la implementación de estas herramientas; el cual permitirá que tengan jerarquías en la formación de sus equipos de trabajo para alcanzar los objetivos planteados, generar mayor comunicación en tiempo real con sus colaboradores creando vínculos de unión entre ambas, generando mayor rentabilidad y posicionamiento en el mercado.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

Internacional

Plata (2014) en su investigación *Propuesta de mejoramiento del proceso de venta de tiquete en call center y puntos de venta para los viajeros privilegio platino de avianca en las rutas nacionales Bogotá, Medellín y Cali*, se planteó buscar las principales falencias que presenta la empresa AVIANCA en el área de ventas y venta en sus rutas nacionales. Como base de esta investigación se propuso la implementación de la mejora continua para enfatizar en mejorar los procesos, brindar un servicio de calidad y que el cliente regrese, se realizara el diagrama de Pareto un sencillo y grafico método de análisis que permitirá discriminar entre causas más importantes de un problema, se desarrolló bajo la metodología descriptiva, tuvo una muestra de 347 clientes; donde mediante la aplicación del ciclo de Deming para la mejora continua pudimos analizar los datos obtenidos tras haber ejecutado el cuestionario, del total de representantes se pudo constatar que el 65% tienen un grado de instrucción técnica y especializada, el 45% de las empresas tienen una longevidad de 6 años a más, el 75% de los encuestados planean sus actividades. Finalmente concluye que la prioridad de nuevos procesos y herramientas para obtener una calidad única, debe tener los procesos de cada una de las actividades que se aplicaran con la finalidad de lograr buenos resultados tanto interna y externamente.

Grijalva y Pantoja (2009) en su tesis *Capacitación al personal administrativo de la pontificia universidad católica del Ecuador sede Ibarra, en estrategias para el fortalecimiento del trabajo en equipo, de marzo a julio 2009*, se planteó fortalecer el trabajo en equipo del personal a través de una capacitación, se desarrolló bajo el tipo descriptivo/explicativo, no experimental, tuvo una muestra de 140 personas entre trabajadores y jefes, se aplicó una encuestas de varios enunciados, para determinar los siguientes resultados; el 46% de los encuestados manifestó que la cooperación en el trabajo es de alto nivel y el 45% es de nivel medio, además los encuestados expresaron que el equipo de trabajo se caracteriza con el 22% de creatividad, un 22% de ayuda y

solidaridad, respecto al trabajo colectivo que realizan. Finalmente concluye que el fortalecimiento del equipo se da en la cooperación, creatividad y solidaridad, además de tratar temas de motivación, asignaciones, responsabilidades y fortalecer el liderazgo mediante programas de capacitación.

Nacional

Rondoy (2014) en su tesis *Caracterización de la Gestión de Calidad y rentabilidad de las MYPES comerciales rubro confección de ropa en la ciudad de Sullana región Piura año 2014*, se planteó analizar las características de la gestión de calidad y rentabilidad de las MYPES comerciales rubro confección de ropa, se desarrolló bajo el diseño descriptivo – no experimental, tuvo una muestra de 09 MYPES, se aplicó una encuesta de varios anunciados, para determinar con una edad de 25 – 35 años, el 60% son del sexo masculino, el 15% de las MYPES son informales, el 65% desconoce con respecto a la gestión de calidad, el 85% no está comprometido con las metas y objetivos, el 55% no cuenta con una liquides para cubrir sus respectivos gastos y el 45% nos da a conocer que sus ratios de liquides son buenos. Finalmente concluye que el poco conocimiento de los representantes o dueños de las organizaciones que están al frente no tiene el conocimiento adecuado sobre la aplicación de gestión de calidad, por ende, este desconocimiento llevara consigo pérdidas negativas para la organización.

Tay (2011) en su tesis *Diseño y Aplicación de un sistema de Calidad*, se planteó conocer la situación actual de la empresa mediante de evaluaciones claves de los sistemas de procesos que forman parte de una buena gestión de calidad, mediante el estudio se planteó un sistema centrado en la gestión de calidad ya que este proceso, cuenta con etapas que desarrollan desde el inicio de las actividades empresariales la cual se desarrolló bajo una metodología descriptiva, cuantitativa, tomándose como tamaño de muestra a 50 clientes que se aplicó una encuesta de varias pregunta, se obtuvo como resultado que el 75% de los propietarios son de sexo masculino, el 85% el grado de instrucción, el 70% técnico, el 50% los gerentes tienen 6 años de experiencia, el 50% se proyectan a solucionar los problemas. Finalmente concluye en implementar un proceso de mejora continua para maximizar la productividad en un

modelo de sistema de calidad la cual nos asegura las exigencias establecidas por las normas para la supervisión de los procesos.

Cárdenas (2010) en su tesis *Evaluación experimental de una metodología de capacitación en trabajo en equipo en el ámbito organizacional*, se planteó comprobar si el uso de la metodología de capacitación organizacional basada de manera proporcional en exposiciones y dinámicas lúdico - formativas mejora la autopercepción de desempeño en las dimensiones del trabajo en equipo en los equipos de trabajo, se desarrolló bajo el diseño experimental pre test – post test con grupo de control, tuvo una muestra de 30 participantes, donde se utilizó un cuestionario elaborado por la investigadora para determinar lo siguiente la evaluación del procesos de capacitación estará completa si se miden los siguientes puntos: la reacción de los participantes ante la forma como se manejó el evento, el aprendizaje relacionado con los objetivos de la capacitación, el uso correcto de los adquirido en el puesto de trabajaron la evaluación del costo-beneficio de la capacitación frente a los resultados evidentes y por último la pertenencia del programa establecido y de sus contenidos. Finalmente concluye la importancia de medir y evaluar los afectos mediante capacitaciones para mejorar la calidad en los colaboradores brindando un buen clima laboral teniendo como herramientas de evaluación.

Meza (2010) en su investigación *Trabajo en equipo y desarrollo del pensamiento crítico en la formación docente en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, Perú* presentada en la revista del encuentro científico internacional de la universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, se planteó determinar el nivel de influencia del primero (T.E) sobre el segundo (P.C.) en el contexto de la formación docente, se desarrolló bajo el tipo de estudio correlativo y explicativo, de diseño cuasi experimental, tuvo una población de 753 alumnos y la muestra de 60 alumnos, se aplicó una encuesta de varios enunciado para fijar los siguientes resultados; el 73% afirmo que, si tiene la valoración de los pequeños aportes en el trabajo en equipo, el 54% afirmo que a veces reconocen públicamente el aporte de los colaboradores en el trabajo en equipo. Finalmente concluye que se puede apreciar que la influencia favorable del trabajo en equipo expresado en la valoración de sus

integrantes sobre el desarrollo del pensamiento crítico, específicamente en el nivel inferencial. Llegando a la conclusión que el trabajo en equipo influye favorablemente en el desarrollo del pensamiento crítico en la formación docente.

Ramos (2010) en su tesis doctoral *Un marco metodológico para la mejorara en la gestión de los equipos de desarrollo software global*, se planteó definir un marco metodológico para la gestión de equipos de desarrollo de software dispersos geográficamente en entornos multi-lugar y multiproyecto, que proporcione a los miembros de un equipo de desarrollo de software global el marco de trabajo adecuado para incrementar su eficiencia y rendimiento, se desarrolló bajo la metodología cualitativa, se dirigió a una población de cuatro equipos representados por sus líderes, donde se aplicó una encuesta para determinar la eficiencia en los equipos de desarrollo de software global e incrementar, consecuentemente, su rendimiento; mediante la definición e integración de prácticas provenientes de tres disciplinas diferentes, gestión de personas, gestión de proyectos y desarrollo de software. Finalmente concluye que se encuentran estrechamente relacionadas y agrupan las principales actividades que se desarrollan a lo largo de un proyecto de desarrollo de software global.

Local

Córdova (2018) en su tesis *Gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta de minoristas de electrodomésticos, ciudad de Casma, 20017*, se planteó determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación de las MYPE, se desarrolló bajo la metodología de diseño descriptivo, tuvo una población de 10 MYPE tomando una muestra 15 trabajadores, aplicándoseles un cuestionario de varios anunciados, para determinar los siguientes resultados; El 60% de los representantes legales tiene entre 18 y 50 años, el 70% del género masculino y tiene un grado de instrucción superior no universitario. Referente a las MYPE: el 60% tiene una permanencia en el mercado de 3 años a más y el 70% cuenta de 1 a 5 trabajadores. Con relación a la gestión de calidad en capacitación, el 80% conoce el termino, el 100% conoce la técnica de las 5s y utiliza la técnica de medición de la observación e indica que la gestión de calidad mejora el

negocio, el 70% considera la capacitación como una inversión, el 100% indica que su personal ha sido capacitado en atención al cliente, el 70% fue capacitada de 1 a 2 veces y el 100% considera que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa. Finalmente concluye que la mayoría utiliza técnicas de las 5s y aplican la técnica de la observación en la totalidad de las MYPE fue capacitada antes de iniciarse.

Aranda (2017) en su tesis *Característica de la capacitación en formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro reparación de ordenadores y equipos periféricos del distrito de Huaraz, 2015*, se planteó determinar las principales características de la capacitación en formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas, cuya metodología de investigación fue descriptivo–cuantitativo y diseño transeccional, el recojo de información se consideró 10 MYPE, tomando muestra 22 trabajadores, aplicándoseles un cuestionario para determinar los siguientes resultados, 16.67% que casi siempre tiene responsabilidades dudosas; el 63.64% de los trabajadores expresan que a veces dependen de otros miembros para cumplir sus tareas, el 4.55% de trabajadores expreso que casi siempre hay resistencia al trabajo, el 63.64% de los trabajadores expresan que a veces dependen de otros miembros para cumplir sus tareas, l 4.55% de trabajadores expreso que casi siempre hay resistencia al trabajo, el 45.50% de los trabajadores expresaron que nunca ay desunión en el equipo de trabajo, el 54.55% de los trabajadores expresaron que nunca hay tensiones entre los miembros respecto al cumplimiento de sus responsabilidades y tareas, el 72.73% siempre tiene la confianza al líder del equipo, el 59.09% siempre los trabajadores siempre están dedicados y comprometidos con el trabajo colectivo, el 77.27% siempre los trabajadores manifiestan que son amistosos unos a otros. Finalmente concluye que los colaboradores no recibieron una adecuada capacitación de formación de equipos de trabajo, han tenido que tener ideas de manera emperica.

Santos (2018) en su tesis *Caracterización de la capacitación en formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio de la ciudad de Huaraz, 2015*, se planteó describir las principales características de la capacitación en

formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas, cuya metodología de investigación fue descriptiva – cuantitativa y diseño transversal, tuvo una muestra de 21 MYPE, donde se realizó una encuesta de 23 preguntas, teniendo los siguientes resultados el 50% los miembros del equipo presentan indecisiones de participación, el 45.80% no tiene desconfianza entre los quipos de trabajo, el 54.20% de los colaboradores menciona que nunca presentan resistencia al trabajo, el 66.70% declaró que nunca afrontan a la autoridad, el 66.30% que a veces existe actitudes defensivas entre los miembros del equipo de trabajo, el 50% que casi siempre los miembros de equipo de trabajo son coherentes e integradores con las actividades que desarrollan, el 50% casi siempre los miembros del equipo están dedicados y comprometidos con el trabajo colectivo, el 70.80% casi siempre los trabajadores manifiestan existe un ambiente cooperativo en las actividades que desarrolla el equipo de trabajo, 45.80% casi siempre los miembros del equipo son interdependientes, el 58.30% siempre el equipo tiene la capacidad de prevenir y solucionar problemas, el 50% del total de encuestados nunca presentan indecisiones de participación en sus labores cotidianas. Finalmente concluye que los equipos de trabajo se encuentran en la etapa normativa, donde existe un fuerte sentido de identidad por parte de los miembros, so más amistosos, confían entre sí y tratan la dinámica de grupo.

Gonzales (2016) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro venta minorista de ropa, mercado modelo, del distrito de Chimbote, 2013*, se planteó determinar las características de la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro venta minorista de ropa, mercado modelo, se desarrolló bajo el diseño descriptivo – no experimental/transversal, tuvo una muestra de 30 MYPE, se aplicó una encuesta de varios enunciados para fijar los siguientes resultados; el 50 % de los representantes de las MYPE tiene entre 31 a 50 años, el 63.30% está conformado por mujeres, el 50% tiene estudios tecnológicos, el 40% son propietario, el 56.70% permanece en el mercado de 5 a 10 años ,el 76.70% tiene de 1 a 4 trabajadores a su cargo, el 80% conoce el significado de gestión de calidad, el 80% de los propietarios tienen como planeamiento estratégico el Benchmarking u Outsourcing, el 63,3% tiene claro que mejorando la calidad del producto incrementa sus ventas, el 53.30% de las prendas de mayor acogida son de

mujer, el 90% brinda asesoría a los clientes respecto al uso y lavado de las prendas de vestir, el 66.70 capacita a su personal de venta, el 100% percibió todas las ventajas que le permite la gestión de calidad. Finalmente concluye que la mayoría de las organizaciones llegan a tener conocimiento sobre gestión de calidad, aplicando herramientas sobre gestión de calidad lo cual generara un buen servicio al cliente.

López (2013) en su tesis *Caracterización del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro distribución y venta de artículos de papelería y librería de la ciudad de Huaraz, 2013*, se planteó describir las principales características del trabajo en equipo de las MYPE, se desarrolló bajo el diseño cuantitativo-descriptivo, tuvo una muestra de 12 MYPE, se aplicó una encuesta de varios enunciados para fijar los siguientes resultados; 66.67% de los encuestados considera que los trabajadores Anteponen sus intereses personales, el 50% los trabajadores no contribuyen al logro de los objetivos de la empresa. Finalmente concluye que parte del personal anteponen sus intereses personales a los de la organización se considera que los colaboradores no contribuyen al logro de los objetivos de la organización ya que sólo se restringen a efectuar sus tareas; un poco más de la mitad de los encuestados considera que el personal no se identifica con la organización ya que existe rigidez con sus tareas.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Gestión de Calidad

Gonzales y Arciniegas (2016) da a conocer, que no podemos confundir Gestión de calidad, con un programa de calidad y que esto no tiene un inicio y un fin. El progreso hoy en día de gestión de calidad, otorga grandes beneficios a las organizaciones de programas y herramientas que enlazan al liderazgo, participación, comunicación, cooperación, autorresponsabilidad y aprendizaje, donde los miembros de la organización comparten ya que esto es muy útil para la implementación de gestión de calidad basados en enfoques a la implementación de gestión de calidad conducidos en equipos según la estrategia que otorgue más éxitos.

Organización Internacional para la Estandarización (2005) explica que la Gestión de Calidad en el análisis estructural otorga ideas sobre participación, de trabajo en equipo y liderazgo que enfrentan a los hábitos antiguos que algunas organizaciones a un tienen. El modelo de gestión de calidad, se basa en la satisfacción al cliente que tiene como una misión organizativa, asignando a los directivos como un rol de líderes y otorgando responsabilidades a los colaboradores desde los subordinados y miembros del equipo, donde se llegara a fortalecer sus valores, motivación como la participación y el crecimiento de los colaboradores.

El Ciclo de Deming

Carro y Gonzales (2000) en su libro da a conocer que hoy en día las organizaciones necesitan gestionar sus respectivas actividades y un buen uso de sus recursos con la finalidad tener buenos resultados, teniendo en cuenta un proceso de gestión y mejora continua. El ciclo de PDCA (circulo de Deming), es uno de los sistemas más usados por las organizaciones al implementar en la cual destaca puntos fuertes que se tratara de aplicar y mantener en el área a mejorar y que se deberán actuar.

Planificar: en esta etapa es para la identificación de los problemas o actividades que se vienen desarrollando susceptibles por lo cual se establecer los objetivos a alcázar donde definiremos métodos como herramientas, indicadores de control y llegar a tener objetivos establecidos.

Hacer/ejecutar: donde se ejecuta el plan de acción teniendo en cuenta de las tareas planificadas, la adecuada aplicación de control de plan y una verificación y obtención el *feedback* para el análisis adecuado.

Comprobar/verificar: de acuerdo a la implementación de la mejora de los logros obtenidos en la relación a las metas y objetivos que se plasmaron posteriormente del ciclo mediante el control, lo cual lo mejor es conveniente cuales van hacer las herramientas de control y criterios para decidir si se llega aceptar.

Actuar: la última etapa o fase teniendo el objetivo claro, donde se realizará las acciones correctivas que nos permitirán a mejorar los puntos de mejora en las áreas.

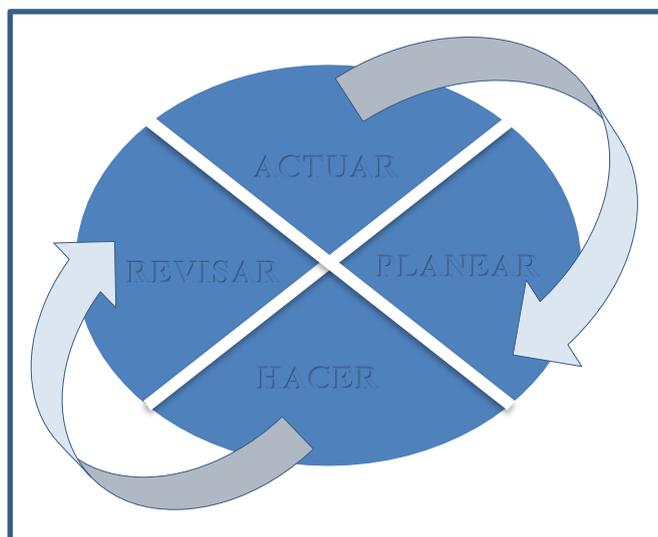


Figura 1. Circulo PDCA de Deming

Fuente. Carro, R. y Gonzales, D. (2010, p.12)

Formación de equipos de trabajo

García (2000) define que la mayoría de las organizaciones existen equipos de trabajo, tanto conforman grupos individuales como de grupos de integrantes. El desarrollo organizacional pretende integrar este tipo de grupos de trabajo, con el fin de solucionar problemas, objetivos, realizar sus tareas, pero sobre todo conseguir a tener una relación interpersonal satisfactoria entre sí.

Winter (2007) nos informa en su libro manual de equipo de trabajo, da a conocer las etapas de desarrollo de grupos de Bruce W. Tuckman, indicando que el equipo de trabajo tiene que pasar por cuatro niveles o etapas (La formativa, Conflictiva, Normativa y Realizativa), por lo cual que en cada proceso donde la duración y la intensidad se experimentaran donde se llegara maduración del equipo de trabajo. (p.35)

1. Formativa.

Durante esta etapa los colaboradores del equipo se conocen entre sí y tratan de entender por qué se les ha pedido que trabajen unidos. La mayoría de los miembros del equipo se sienten satisfechos de ser escogidos para trabajar en la organización y sienten diversas mezclas de sentimientos como: esperanza, optimismo, sospecha, temor e inquietud, etc. en los roles que se les asignara; existe una elevada dependencia por su líder en cuanto a la guía y dirección. (p.35-36)

2. Conflictiva.

Los miembros del equipo batallan entre sí para alcanzar posiciones mientras tratan de crear por si mismos relaciones con otros miembros del equipo y con el líder. Se forman agrupaciones y se pueden generar luchas de poder. (p.37)

3. Normativa.

Los conflictos se dominan y el grupo está ahora en la mente de sus miembros. Se realiza acuerdos y aprobaciones dentro del equipo, el cual

manifiesta la enseñanza del líder. Los roles y responsabilidades son claras y aceptados. El equipo lleva a cabo reuniones para discutir y desarrollar sus procesos y su forma de trabajo. El líder es respetado por el equipo y parte del liderazgo compartido por el equipo.

4. Realizativa.

El equipo labora con un buen rendimiento y escasos conflictos, ya está preparado para tomar decisiones sin la necesidad de la intervención del líder. El enfoque está en alcanzar resultados, el equipo tiene un alto grado de autonomía. Los desacuerdos ocurren, pero son resueltos positivamente dentro del equipo y los cambios necesarios al proceso y la estructura son realizados por el mismo.

Indicadores

- Responsabilidad dudosa.

Maestro (2018) define como ser competente de razón y un adecuado actuar ante otras alternativas que se pueden presentar, pero poner en tela de juicio estas responsabilidades es hallar dos escenarios, es decir vacilar y no elegir una alternativa y la segunda es adjudicarse, pero no estar seguros de lo eligió.

- Indecisión de participar.

Goldstein (2009) define como aquel colaborador del equipo que llega a eludir compromisos respecto a las diligencias que llegan a estar envueltos, ya que por cierta parte tienen miedo a enfrentar los compromisos, no pretende tomar riesgos y no quiere afrontar por sus decisiones.

- Sumisión de los roles

Merino (2016) define como los colaboradores del equipo no son auto suficiente de ejecutar sus tareas ya que están despistados en el adeudo e invariablemente están requiriendo los asomos de sus directores o demás colaboradores del equipo para efectuar.

- Tiesura entre los colaboradores
MF (2015) define como el requerimiento de trabajado que se da entre los colaboradores del equipo con el fin de culminar con las compromisos y roles asignadas. El incumplimiento de os roles puede haber raciones negativas que desfavorezcan a las relaciones entre los colaboradores.
- Actitud defensiva “el conjunto de colaboradores”
Delgado (2016) define como una fase anímica de protegerse frente a los restantes ya que está en juego su posición respecto a l0s compromisos y roles que realiza.
- Compañerismo “Entre los colaboradores”
Concepto (2013) define como los colabores del equipo creen entre sí y en sus cabidas como asimismo él es su líder, tiene seguridad y confianza de que cada colaborador realizara de forma educadas sus roles y roles asignados.
- Dependencia.
Mena (2012) define como las cabidas y el arresto de los colaboradores del equipo se participan unos con otros para arrimar el hombro y obtener lo deseado. El grupo tiende al éxito con todos los colaboradores y no al individualismo.
- Advertir y solucionar dificultades
Bados (2014) define como los colaboradores del equipo elaboran modos de prevención o adelanto frente a posibles obstáculos para ser restadas o solventadas

La micro y pequeñas empresas

Ley N° 28015 (2003) define a las micro y pequeñas empresas como motivación de inversiones y genera ocupaciones y subempleos formales e informales; las micro y pequeñas empresas provienen de personas naturales que abren negocios y que desean crecer como personas emprendedoras e innovación, esto conlleva a una motivación de crecer y ser registrado correctamente

Características de la micro y pequeñas empresas

Se determinan en dos categorías empresariales que son las siguientes:

- **Micro empresa:**

Son empresas que llegan a vender anualmente un máximo de hasta 150 Unidades Impositiva Tributaria (UIT) y que tenga posean hasta 10 trabajadores.

- **Pequeña empresa:**

Son empresas que llegan a vender anualmente de 150 UIT hasta 850 UIT y que posean hasta 50 trabajadores.

Venta al por menor de prendas de vestir (bazar)

Bazar

Alcalá (2010) da a conocer que el comercio de prendas de vestir es una clase de comercio, asumiendo la compra y venta de diferentes prendas con el propósito de llegar al consumidor.

Características de los bazares:

Se clasifican de diferentes características de compra y venta; caballeros, damas y niños, también por edades, género y las comodidades que puedan tener al obtener el producto.

- La aptitud igualmente se puede precisar como los costos que se manejan como en los productos más fundamentales que una persona obtiene y también como emplean diversas transacciones como descuentos.
- También influye mucho por el diseño o marcas de moda en tendencia.
- La variedad de los productos y así poder dar una mejor atención en variedad al cliente ya sea; tamaño, diseño, color y marca.
- Lo cual este giro de negocio más se ubica como establecimientos; mercado, domicilio, etc.

Importancia de los bazares

Krazy (2013) define que el cliente da por precisar su propio estilo, gusto de vestir, esto solo se basa en lo anímico ya que esto nos dará a conocer la personalidad de un cliente como; la cultura, gustos de cada persona.

Necesidades que pretenden cubrir los bazares

Satisfacer las necesidades de los clientes primordiales de prendas de vestir actuales con las variedades de sus productos; moda, precio, servicio, calidad.

2.3. Marco conceptual de la investigación

Calidad.

Gonzales y Arciniegas (2016) define que es el factor importante en una organización que producirá una satisfacción tanto en los empleados, accionistas y por último clientes.

Gestión de Calidad.

García (2012) define al sistema de gestión de calidad como un propósito de satisfacer diversas necesidades y siempre con la calidad deseada, con una perspectiva así sus clientes y la sociedad, tanto interna como externa esto conllevara a la organización tener una rentabilidad deseada y favorable para los accionistas y colaboradores para lo cual tienen que ser un uso adecuado de sus recursos que disponen en lo general

Equipo

Gary (2008) define como la formación de grupo de colaboradores que tienen como objetivo alcanzar, las metas que son asignadas por las organizaciones donde por ende los equipos y colaboradores desarrollan diversas funciones y procesos.

Equipos de trabajo

Robbins y Judge (2009) define que es formado para la unión de fuerzas, la interacción de conocimientos y habilidades que puedan tener aportando a los demás colaboradores para llegar a tener los resultados deseados para el bien de la organización y ellos mismos. (p.323).

III. HIPÓTESIS

En el presente trabajo de investigación gestión de Calidad en Formación de Equipos de Trabajo y Plan de Mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro Ventas al por Menor de Prendas de vestir (Bazar), Distrito de Huaraz, 2017, es de tipo descriptivo por lo cual no se planteó una hipótesis.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de investigación

Para el presente trabajo de investigación se utilizó el diseño No experimental – transversal, descriptivo.

Fue no experimental debido a que se estudió de acuerdo a la realidad, sin realizar modificaciones.

Fue no transversal debido a que el estudio y levantamiento de la información fue en un espacio de tipo estipulado donde se tiene fecha de inicio y de fin.

Fue descriptivo porque se relató las características de la gestión de calidad en formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas del rubro venta al por menor de prendas de vestir (bazar) en el distrito de Huaraz, 2017.

4.2. Población y muestra

a) Población

La población para esta investigación estuvo constituida por 60 micro y pequeñas empresas del rubro venta al por menor de prendas de vestir (bazar) en el distrito de Huaraz, 2017, según los datos proporcionados por la SUNAT. (Ver Anexo 4).

b) Muestra

La muestra estuvo constituida por 60 micro y pequeñas empresas del rubro venta al por menor de prendas de vestir (bazar) en el distrito de Huaraz, 2017, siendo una población muestral debido a la cantidad pequeña de representantes de las MYPE.

4.3. Definición y Operacionalización de Variables

Variable	Definición de la variable	Dimensiones	Indicadores	Medición
Características de los representantes de las MYPE	Son las personas dueñas o encargadas de las empresas encuestadas. (Cieza, 2014)	Edad	a) De 20 a 30 años b) De 31 a 40 años c) De 41 a 50 años a) De 51 años a mas	Razón
		Género	b) Masculino d) Femenino	Nominal
		Grado de Instrucción	a) Primaria (completa) (incompleta) b) Secundaria(completa) (incompleta) c) Superior no universitario (completa) (incompleta) d) Superior Universitario (completa) (incompleta)	Nominal
		Cargo que desempeña	a) Dueño b) Administrador	Nominal
		Tiempo en el cargo	a) 0 a 3 años b) 4 a 6 años c) 7 a más años	Razón
Características de las MYPE	Unidad económica natural o jurídica que tiene, como objetivo desarrollar diversas actividades para generar ganancias. (LEY N° 28015, 2003)	Tiempo de creación	a) 1 año a 2 años b) 2 años a 4 años c) 4 años a 6 años De 6 años a más	Razón
		Número de trabajadores	a) De 1 a 2 trabajadores b) De 2 a 3 trabajadores c) De 3 a 4 trabajadores d) De 4 a 6 trabajadores De 6 a más trabajadores	Razón
		Objetivo de creación	a) Generar ganancia Subsistencia	Nominal
		Ingreso de la empresa	a) De S/. 1.00 hasta S/. 51,75 b) De S/. 51,75 hasta S/. 587,96 De S/. 587, 917 a más	Razón
		Tipo de empresa	a) Persona Natural b) Empresa Individual de Responsabilidad Limitada c) Sociedad de Responsabilidad Limitada d) Sociedad Anónima Cerrada	Nominal

Variable	Definición de la variable	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
Gestión de calidad en formación de equipos de trabajo	La gestión de Calidad nos permitirá verificar y controlar el desempeño de los procesos de la organización, mejorando así la perspectiva de la formación de equipos de trabajo para lograr tener un equipo sólido que genere mayor rentabilidad a las organizaciones. (Winter, 2007)	Analiza la situación actual.	1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Nominal
		Planifica soluciones ante cualquier eventualidad.	1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Nominal
		Mide los resultados logrados	1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Nominal
		Promueve ideas el equipo de trabajo.	1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Nominal
		Responsabilidad dudosa al realizar labores.	1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Nominal
		Indecisión de colaborar con los demás.	1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Nominal
		Presión al realizar labores en el equipo	1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces	Nominal

			4. Casi siempre 5. Siempre	
		Actitud defensiva entre los colaboradores	1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Nominal
		Compañerismo con el líder de equipo.	1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Nominal
		Realiza con perseverancia y esmero los roles asignados.	1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Nominal
		El equipo de trabajo es dependiente.	1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Nominal
		Capacidad de advertir y solucionar dificultades.	1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Nominal

4.4. Técnicas e instrumentos

Para la recolección de la información se empleó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario cerrado de 22 preguntas dirigido a los representantes de las MYPE de venta al por menor de prendas de vestir (bazar) en el distrito de Huaraz.

4.5. Plan de análisis

Los datos fueron obtenidos mediante la aplicación de técnicas e instrumentos, recurriendo a las fuentes las cuales fueron incorporados a los programas especiales de cómputo como MS Excel y el programa estadístico SPSS 25 para el procesamiento de datos, la presentación en tablas y figuras y el respectivo análisis estadístico.

4.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Variable	Población y Muestra	Diseño	Técnica e Instrumento	Plan de Análisis
<p>General: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en formación de equipos de trabajo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas – rubro venta al por menor de prendas de vestir (bazar) en el distrito de Huaraz, 2017?</p>	<p>Objetivo General: Determinar las características de la gestión de calidad en formación de equipos de trabajo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de prendas de vestir (bazar) en el distrito de Huaraz, 2017.</p> <p>Objetivo Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Describir las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de prendas de vestir (bazar), en el distrito de Huaraz, 2017. 2. Identificar las características de las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de prendas de vestir (bazar), en el distrito de Huaraz, 2017. 3. Detallar las características de la gestión de calidad en la formación de equipos de trabajo de las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de prendas de vestir (bazar) en el distrito de Huaraz, 2017. 4. Elaborar un plan de mejora para la gestión de calidad en formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas del rubro venta al por menor de prendas de vestir (bazar) en el distrito de Huaraz, 2017. 	<p>Gestión de Calidad en Formación de Equipos de Trabajo</p>	<p>Población: Está conformada por 60 MYPE del rubro venta al por menor de prendas de vestir (bazar), en el distrito de Huaraz.</p> <p>Muestra: Se considero el 100% (60) de las MYPE en estudio por ser pequeña la población en estudio.</p>	<p>Se aplico bajo el diseño</p> <p>No experimental – transversal, descriptivo</p> <p>No experimental: Dado que no se manipulo la variable en estudio.</p> <p>Transversal: La investigación se realizó en un tiempo y espacio determinado.</p> <p>Descriptivo: Se relató las características de las variables y técnica en estudio.</p>	<p>Técnica: se utilizó la Encuesta</p> <p>Instrumento: se utilizó el Cuestionario</p>	<p>Se utilizo los programas: MS Word, MS Exel para el recojo y análisis de información, SPSS 25 para el procesamiento de datos estadísticos.</p>

4.7. Principios éticos

En el presente trabajo se hizo hincapié al código de ética de la universidad:

- **Protección a las personas:** la información entregada fue de libre voluntad, respetando la veracidad de los datos, propiedad intelectual y dignidad de las personas.
- **Consentimiento informado:** se mantuvo informado de los propósitos y finalidades de la investigación, teniendo la libre voluntad de los participantes.
- **Beneficencia no maleficencia:** la información utilizada en el presente trabajo ha sido utilizada exclusivamente para fines académicos, teniendo en cuenta la protección de los participantes.
- **Integridad científica:** la información obtenida es verídica, por tanto, puede ser tomada para futuras investigaciones.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de prendas de vestir (Bazar) en el distrito de Huaraz, 2017

Características de los representantes	N	%
Edad		
De 18 a 30 años	7	11.70
De 31 a 50 años	36	60.00
De 51 a más años	17	28.30
Total	60	100.00
Genero		
Femenino	36	60.00
Masculino	24	40.00
Total	60	100.00
Grado de Instrucción		
Primaria (completa) (incompleta)	26	43.30
Secundaria(completa) (incompleta)	15	25.00
Superior no universitario (completa) (incompleta)	13	21.70
Superior Universitario (completa) (incompleta)	6	10.00
Total	60	100.00
Cargo que Desempeña		
Dueño	43	71.70
Administrador	17	28.30
Total	60	100.00
Tiempo de Desempeño		
0 a 3 años	14	23.30
4 a 6 años	25	41.70
7 a más años	21	35.00
Total	60	100.00

Fuente. Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE del rubro venta al por menor de prendas de vestir (bazar) en el distrito de Huaraz, 2017.

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de prendas de vestir (Bazar) en el distrito de Huaraz, 2017

Características de las micro y pequeñas empresas	N	%
Tiempo de creación		
1 año a 2 años	11	18.30
2 años a 4 años	25	41.70
4 años a 6 años	12	20.00
De 6 años a más	12	20.00
Total	60	100.00
Número de trabajadores		
De 1 a 2 trabajadores	23	38.30
De 2 a 3 trabajadores	18	30.00
De 3 a 4 trabajadores	13	21.70
De 4 a 6 trabajadores	6	10.00
Total	60	100.00
Objetivo de la creación		
Generar ganancia	46	76.70
Subsistencia	14	23.30
Total	60	100.00
Ingreso de la Empresa		
De S/. 1.00 hasta S/. 51,75	39	65.00
De S/. 51,75 hasta S/. 587,96	13	21.70
De S/. 587, 917 a más	8	13.30
Total	60	100.00
Tipo de Empresa		
Persona Natural	47	78.30
Empresa Individual de Responsabilidad Limitada	4	6.70
Sociedad de Responsabilidad Limitada	7	11.70
Sociedad Anónima Cerrada	2	3.30
Total	60	100.00

Fuente. Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE del rubro venta al por menor de prendas de vestir (bazar) en el distrito de Huaraz, 2017.

Tabla 3

Características de gestión de calidad en formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de prendas de vestir (Bazar) en el distrito de Huaraz, 2017

Características de la gestión de calidad	N	%
Análisis de Situación Actual		
Nunca	38	63.30
Muy pocas veces	18	30.00
Algunas Veces	1	1.70
Casi Siempre	1	1.70
Siempre	2	3.30
Total	60	100.00
Planifica Solución		
Nunca	35	58.30
Muy pocas veces	18	30.00
Algunas veces	2	3.30
Casi siempre	4	6.70
Siempre	1	1.70
Total	60	100.00
Mide los Resultados Logrados		
Nunca	44	73.30
Muy pocas veces	15	25.00
Siempre	1	1.70
Total	60	100.00
Emplea nuevas ideas		
Nunca	30	50.00
Muy pocas veces	23	38.30
Algunas veces	1	1.70
Casi siempre	4	6.70
Siempre	2	3.30
Total	60	100.00
Responsabilidades Dudosas al Hacer sus Labores		
Nunca	4	6.70
Muy pocas veces	12	20.00
Algunas Veces	28	46.70
Casi Siempre	10	16.70
Siempre	6	10.00
Total	60	100.00
Indecisiones de Colaborar con los Demás		
Nunca	3	5.00
Muy pocas veces	12	20.00
Algunas veces	28	46.70
Casi siempre	9	15.00
Siempre	8	13.30
Total	60	100.00

Continuara...

Existe Presión entre los Colaboradores	N	%
Nunca	7	11.70
Muy Pocas Veces	3	5.00
Algunas Veces	7	11.70
Casi Siempre	25	41.70
Siempre	18	30.00
Total	60	100.00
Muestran Actitudes Defensivas con los Demás		
Nunca	6	10.00
Muy Pocas Veces	9	15.00
Algunas Veces	8	13.30
Casi Siempre	8	13.30
Siempre	29	48.30
Total	60	100.00
Existe Compañerismo con el Líder del Equipo		
Nunca	12	20.00
Muy Pocas Veces	16	26.70
Algunas Veces	10	16.70
Casi Siempre	13	21.70
Siempre	9	15.00
Total	60	100.00
Realizan con Perseverancia y Esmero los Roles Asignados		
Nunca	1	1.70
Muy Pocas Veces	7	11.70
Algunas Veces	33	55.00
Casi Siempre	8	13.30
Siempre	11	18.30
Total	60	100.00
Son Dependientes		
Nunca	14	23.30
Muy Pocas Veces	14	23.30
Algunas Veces	13	21.70
Casi Siempre	18	30.00
Siempre	1	1.70
Total	60	100.00
Tiene la Capacidad de Resolver y Solucionar Dificultades		
Nunca	14	23.30
Muy Pocas Veces	20	33.30
Algunas Veces	15	25.00
Casi Siempre	5	8.30
Siempre	6	10.00
Total	60	100.00

Fuente. Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE del rubro venta al por menor de prendas de vestir (bazar) en el distrito de Huaraz, 2017.

Tabla 4. Plan de mejora para la gestión de calidad en formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de prendas de vestir (Bazar) en el distrito de Huaraz, 2017

PROBLEMA	CAUSA	PROPUESTA DE MEJORA	RESPONSABLE
El 73.30% de los basares no miden los resultados obtenidos en los periodos.	No tienen visión hacia el futuro solo ven el día, dando a conocer que no cuentan con objetivos.	Asesoramiento profesional con apoyo de la tecnología, para obtener resultados válidos para la toma de decisiones.	Dueño y/o Administrador
El 50% de los basares no emplean nuevas ideas.	Tienen temor a que no funcione y se sienten seguros con lo que lograron, generando pérdidas de nuevos ingresos por no atreverse y reinventarse a la situación dada.	Asesoramiento profesional sobre el conocimiento de una empresa (recopilar las experiencias de sus colaboradores con los clientes, conocimiento del mercado y del entorno empresarial).	Dueño y/o Administrador
El 46.70% del equipo de trabajo tienen responsabilidades dudosas al hacer sus labores cotidianas	Reuniones no productivas, debido que los colaboradores no tienen claras las indicaciones dadas, generado incertidumbre.	Realizar capacitaciones semanales, dando oportunidad a los colaboradores de aclarar sus dudas y puedan mejorar su desempeño.	Dueño y/o Administrador
El 41.70% de los colaboradores tienen presión entre ellos en las labores que realizan.	Existe rivalidades entre ellos debido a la mala rotación y asignación de labores, creando individualismo en el trabajo.	Debe existir la figura del líder, para integrarse y empezar a resolver los conflictos y establecer metas, para desarrollar competencias de manera individual.	Dueño y/o Administrador
El 55% de los integrantes del equipo no realizan con perseverancia y esmero los roles asignados.	Falta de capacidad de la empresa en mantener comprometidos a los colaboradores para ofrecer el máximo rendimiento.	Motivación laboral y desempeño, la felicidad de los colaboradores es el aspecto estratégico e imprescindible en la empresa.	Dueño y/o Administrador
El 33.30% de los equipos de trabajo no tienen la capacidad de advertir y solucionar dificultades.	No se ve las etapas de formación de un equipo de trabajo, constituyendo uno de los más determinantes criterios de calidad.	El uso de comunicación activa, es importante que el líder deba cerciorarse de que su equipo este entendiendo de manera correcta lo que se está diciendo y esto ayudara al logro de los objetivos planteados.	Dueño y/o Administrador

Fuente. Elaboración propia del autor

5.2. Análisis de los resultados

Referente a las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas.

El 60% de los representantes tienen una edad de 31-50 años (Tabla 1), coincidiendo con los resultados encontrados por Cieza (2014) donde el 80% tienen las edades de 30–50 años. Entendiéndose que los representantes llegan a alcanzar el suficiente conocimiento y experiencia de cómo uno debe direccionar a una empresa tomar decisiones correspondientes ante cualquier cosa.

El 60% de representantes son de género femenino (Tabla 1), coincidiendo con los resultados encontrados por Cieza (2014) donde el 75% son de género femenino. Entendiéndose que los representantes sean del género femenino, ya que el estilo de dirigir en una organización es de un modo muy participativo y práctico, con los que forman la organización y la capacidad de resolver problemas.

El 43.33% tienen la Primaria Completa e incompleta (Tabla 1), coincidiendo con los resultados encontrados por López (2013) donde 27% tiene la primaria incompleta. Entendiéndose que los representantes de las MYPE tienen la primaria incompleta en este rubro lo cual, no tienen mucho conocimiento necesario para tomar decisiones correspondientes a cualquier problema que se presente en la organización.

El 71.67% se observa que son dueños de las MYPE (Tabla 1), coincidiendo con los resultados encontrados por Flores (2016) donde 67% son los mismos dueños los encargados de sus empresas. Entendiéndose que los representantes son los mismos dueños, por el motivo de la desconfianza al que otros tomen malas decisiones frente a su empresa o que se esté viendo afectado en un robo o mal manejo de otro.

El 41.67% se observa que tiene el tiempo de desempeño en las MYPE de 4-6 años (Tabla 1), coincidiendo con los resultados encontrados por Flores (2016) donde 47% tiene el tiempo de desempeño en la MYPE de 1-5 años. Entendiéndose que los dueños de las MYPE tienen un tiempo de desempeño pasado el 3 años tiene el suficiente

conocimiento para tomar decisiones empíricamente ya sean buenas o malas, tener el conocimiento de cómo es el movimiento del giro del negocio.

Referente a las características de las micro y empresa empresas

El 41.67% se observa que tienen un tiempo de creación de la MYPE de 2- 4 años (Tabla 2), coincidiendo con los resultados encontrados por Flores (2016) donde 47% tiene un tiempo de creación de la MYPE de 1-5 años, en contradicción por López (2013) manifiesta que el 40 % de creación es de 4-7 años. Entendiéndose que las MYPE no llegan a consolidarse en el mercado, por los malos manejos que se dan y no tomar decisiones adecuadas ante cualquier problema.

El 38.33% de empresas tienen entre 1- 2 trabajadores en la MYPE (Tabla 2), coincidiendo con los resultados encontrados por López (2013) donde 47% tiene entre 1 – 3 trabajadores en la MYPE, en contradicción por Flórez (2016) manifiesta que el 20% de tiene 1 trabajador. Entendiéndose por los resultados obtenidos es por el giro del negocio lo cual no es necesario contar con más trabajadores y así poder ahorrar en ello y teniendo un buen equipo de trabajo que se sientan parte de la organización.

El 76.67% se observa que crearon la empresa con el objetivo de generar ganancia (Tabla 2), coincidiendo con los resultados encontrados por Villena (2014) donde 57% el objetivo es de generar ingresos propios. Entendiéndose por los resultados obtenidos y en comparación con Villenas que las MYPE fueron creada para obtener ganancias propias para un buen futuro familiar y una estabilidad económica.

El 65.67% se observa que tienen un nivel de ingreso de S/. 1.00 hasta S/. 51, 875. (Tabla 2). Coincidiendo con Ramos (2010) representante de la Sunat destacó que el Nuevo RUS es un régimen sencillo en el que incluso para ingresos anuales inferiores a S/. 60 mil el microempresario no paga impuestos. Entendiéndose que las MYPE generan un ingreso de promedio mensuales lo cual nos dieron a entender con la información generada que se pueden mantener en dicho mercado.

El 78.33% se observa que tienen una constitución de persona natural (Tabla 2), coincidiendo con los resultados encontrados por Flores (2016) donde 80% tienen una constitución de persona natural. Entendiéndose por los resultados obtenidos y en comparación con Flores que las MYPE fueron constituidas como personas naturales ya que la formalización es muy fácil por lo cual la mayoría de empresas lo realizan sin tener mucha información y los beneficios que puedan llegar a tener.

El 43.33% de los representantes de las MYPE, son personas que tienen el grado de educación completa e incompleta por lo cual no han recibido capacitaciones en la formación de equipos de trabajo (Tabla 2). Pero contrastando con los resultados obtenidos por Salvatierra (2014) quien manifiesta que el 57% tiene estudios en institutos. Llegando a la conclusión que los representantes de manera empírica han tomado decisiones sin saber si es lo correcto o no por el grado académico que tienen, lo cual es recomendable que se capaciten en diversos aspectos para el favorable crecimiento de la organización.

Referente a las características de gestión de calidad en formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas

El 63.30% del total de encuestados expreso que nunca realizan un análisis de la situación actual (Tabla 3). Pero contrastan con los datos obtenidos por Espinoza (2017) quien menciona que el 59% hacen un diagnostico a fondo de la situación en la que se encuentra la empresa. A este resultado se puede deducir que los representantes de las MYPE no realizan un análisis del entorno, ya que no pueden ver sus debilidades internas y externas lo cual erróneamente tomaran decisiones dentro de la organización y no lograran tener estabilidad dentro del mercado.

El 58.30% del total de encuestados expreso que nunca planifica soluciones (Tabla 3). Pero contrasta con los datos obtenidos por Plata (2014) quien da a conocer que el 75% de los encuestados planean sus actividades. A este resultado se puede deducir que los representantes de las MYPE del rubro venta al por menor de prendas de vestir no planean alternativas de solución ante situaciones imprevistas dentro de la organización lo cual toman decisiones que afectaran muy gravemente a la organización.

El 73.30% del total de encuestados expreso que nunca miden los resultados (Tabla 3). Pero contrastan con los resultados obtenidos por Gonzales (2016) quien da a conocer que el 66.70% del total de encuestados afirman que viene verificando los resultados alcanzados. A este resultado se deduce que los representantes de las MYPE no toman mucho interés en medir los resultados obtenidos dentro de su organización en un periodo, ya que esto les puede ayudar en mejorar diferentes aspectos y tomar alternativas de mejora para el siguiente periodo.

El 50% del total de encuestados expreso que nunca aplican nuevas ideas (Tabla 3). Pero contrasta con los resultados obtenidos por Luna (2016), quien menciona que el 83,4% están dispuestos a planear nuevas formas para lograr una mejora continua. A este resultado se puede deducir que los representantes de las MYPE del rubro venta al por menor de prendas de vestir no aplican nuevas ideas innovadoras dentro de sus empresas ya que esto los ayudara para elevar sus ingresos y que los integrantes no se sientan cansados de la misma rutina diaria y que lo clientes sientan algo diferente con respecto a la identificación del negocio.

El 46.67% según los representares expreso que a veces tiene responsabilidades dudadas con los colaboradores, estos datos coinciden con los resultados obtenidos por Aranda (2017) quien manifiesta que el 45.45% de trabajadores expreso que a veces tiene responsabilidades dudosas. A este esté resultado podemos llegar que los miembros del equipo no tienen muy en claro de sus actividades diarias lo cual al tratar de tomar decisiones tienen miedo y esto puede ocasionar perdidas lo cual los representantes tienen que tener muy en cuenta de otorgar ciertas responsabilidades a lo colaboradores y lograr mejores resultados con beneficio de la organización.

El 46.70% según los representantes expreso que los colaboradores algunas veces tienen indecisiones de colaborar en las actividades que ejecutan en equipo de trabajo (Tabla 3). Estos datos coinciden con los resultados obtenidos por Santos (2018) quien manifiesta el 50% los miembros del equipo presentan indecisiones de participación. Esto es debido a que algunos colaboradores del equipo no se sienten seguros de los

roles que deben de realizar y por lo tanto esquivan responsabilidades en el grupo de trabajo.

El 41.70% los representantes manifiestan que los trabajadores siempre expresaron presión entre los colaboradores (Tabla 3), pero contrasta con los datos obtenidos por Aranda (2017) que el 54.55% de los trabajadores expresaron que nunca hay tensiones entre los miembros respecto al cumplimiento de sus responsabilidades y tareas. Entendiéndose que los colaboradores del equipo se sienten amenazados en su posición y cada colaborador tiene sus intereses personales y siempre estará a la defensiva esto ocasionara inestabilidad dentro del grupo, por lo tanto, los representantes tienen que actuar adecuadamente sin hacer sentir a cada miembro del equipo y de que ellos se sientan comprometidos unos a otros con los deseos de cada persona y organización.

El 48.30% los representantes manifiestan que los colaboradores siempre presentan actitudes defensivas entre ellos (Tabla 3). estos datos coinciden con los resultados obtenidos por Santos (2018) quien manifiesta que el 66.30% que a veces existe actitudes defensivas entre los miembros del equipo de trabajo. Caldas y Castellanos (2014) Los colaboradores del equipo en su generalidad no se sienten amenazados en su posición, compromisos y roles laborales, también por sus discrepancias entre los objetivos y los deseos personales de cada colaborador no es periódico y se evitan los aprietos innecesarios.

El 26.70% de los representantes manifestaron que los colaboradores tienen muy pocas veces compañerismo con el líder del equipo (Tabla 3). Pero contrasta con los datos obtenidos por Aranda (2017) que el 72.73% siempre tiene la confianza al líder del equipo, Tuckman (1965) nos da conocer que los colaboradores del equipo aprecian más la instrucción del líder y entiende que el liderazgo es compartido. Estudiando este resultado los colaboradores del equipo creen en las cabidas del líder, aprecian la instrucción que les ha otorgado y la amistad que desempeñan ambas partes para la mejora continua de la organización y el crecimiento de cada persona.

El 55 % los representantes manifiestan que los colaboradores algunas veces están realizando su trabajo con perseverancia y esmero los roles asignados al grupo (Tabla 3), estos datos coinciden con los resultados obtenidos por Santos (2018) quien manifiesta que el 50% casi siempre los miembros del equipo están dedicados y comprometidos con el trabajo colectivo, Tuckman (1965) Estos dice que el esfuerzo concedido por los colaboradores en desempeño de sus roles, busca hacer las cosas con perseverancia y esmero de forma colectivo.

El 30% los representantes afirman que los colaboradores, expresan que casi siempre son dependientes (Tabla 3), estos datos coinciden con los resultados obtenidos por Santos (2018) quien manifiesta que el 45.80% casi siempre los miembros del equipo son interdependientes, a este resultado se deduce que gran parte de los colaboradores del equipo tienen un sentido de pertenencia al trabajo, son flexibles y asumen nuevos retos lo cual es lo conveniente para la organización que los participantes se sientan motivados a querer a superarse a un más.

El 33.30% los representantes afirman que los colaboradores manifiestan que muy pocas veces tiene la capacidad de resolver y solucionar dificultades (Tabla 3), pero contrasta con los datos obtenidos por Santos (2018) que el 58.30% siempre el equipo tiene la capacidad de prevenir y solucionar problemas, a este resultado se deduce de aceptar la interdependencia de los colaboradores, el grupo es capaz de advertir y solucionar por lo cual es que los representantes se sientan seguro de las decisiones que ellos tomen siempre favorablemente a la organización.

PLAN MEJORA

1. Datos generales

Nombre o Razón Social: Bazares de venta al por menor de prendas de vestir.

Giro de la Empresa: Venta al por menor de prendas de vestir.

Dirección: Distrito de Huaraz.

Nombre del Representante: Dueños y Administradores.

2. Misión

Ofrecer a nuestros clientes prendas de vestir de calidad a precios cómodos que cumplan con sus necesidades y exigencias, abarcando sus gustos de acuerdo a su estilo de ver y vivir la vida.

3. Visión

Ser una empresa líder y reconocida en la venta de prendas de vestir, lograr la extensión proporcionando cada día más un servicio de excelencia a nuestros clientes y que al mismo tiempo nos permitan competir en el mercado regional con los mejores precios.

4. Objetivos empresariales

Lograr mayor rentabilidad para las empresas apoyados por las diferentes perspectivas como son: Financiera, Clientes, Procesos Internos e Innovación y/o Aprendizaje.

Objetivos específicos

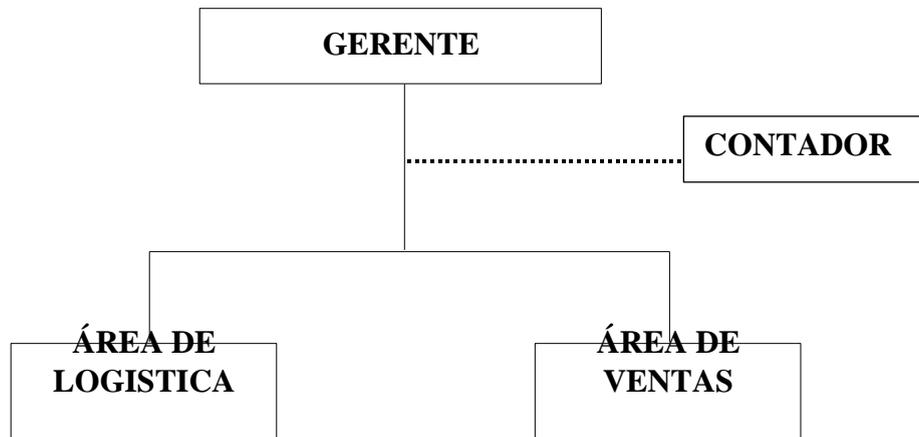
- Mejorar la perspectiva financiera de la empresa respecto a su rentabilidad, ventas y rendimiento sobre la inversión.
- Mejorar la perspectiva del cliente incrementando la cartera de clientes y la participación en el mercado.
- Mejorar la perspectiva de procesos internos de la empresa, incrementando las ventas y mejorando las operaciones de distribución.
- Mejorar la perspectiva de innovación y/o aprendizaje, asignando

utilidades en cursos de especialización e incrementando horas de capacitación.

5. Productos y/o servicios

- Sacos
- Casacas
- Jean
- Poleras
- Polos
- Blusas
- Chompas
- Ropa interior
- Buzos

6. Organigrama de la empresa



6.1. Funciones:

Cargo	Gerente
Perfil	<ul style="list-style-type: none">▪ Experiencia mínima de 2 años en el cargo.▪ Manejo de personal.▪ Manejo de indicadores de producción
Funciones	<ul style="list-style-type: none">▪ Organizar, planificar, dirigir y controlar las actividades de cada área de la empresa.▪ Hacer la transferencia de dinero a los proveedores.▪ Medir y controlar la rentabilidad de la empresa.

Cargo	Contador
Perfil	<ul style="list-style-type: none">▪ Técnico en contabilidad▪ Experiencia mínima 1 año
Funciones	<ul style="list-style-type: none">▪ Realizar las declaraciones mensuales a la SUNAT▪ Control de los comprobantes de pago▪ Realizar el pago de impuestos

Cargo	Jefe de logística
Perfil	<ul style="list-style-type: none">▪ Experiencia mínima de 1 año en cargos similares
Funciones	<ul style="list-style-type: none">▪ Procesamiento de pedidos▪ Gestión de almacén (entrada y salida)▪ Transporte de los productos▪ Estimación de la demanda

Cargo	Jefe de ventas
Perfil	<ul style="list-style-type: none">▪ Experiencia mínima de 2 años en puestos similares▪ Proactivo, empáticos y responsables▪ Experiencia de atención al cliente
Funciones	<ul style="list-style-type: none">▪ Atención y venta de los productos▪ Emisión de comprobantes de pago▪ Control de caja▪ Publicidad de la empresa

6.2. Diagnóstico general FODA

FORTALEZAS INTERNAS FORTALEZAS EXTERNAS	FORTALEZA	DEBILIDAD
	F1. Equipo con capacidad de resolver y solucionar dificultades. F2. Ambiente de apoyo entre los miembros del equipo de trabajo. F3. Equipo con perseverancia y esmero a las actividades asignadas.	D1. El equipo de trabajo es dependiente. D2. Resistencia al cambio. D3. Problemas de motivación al personal.
OPORTUNIDAD	ESTRATEGIA F-O	ESTRATEGIA D-O
O1. Alta demanda de clientes. O2. Cartera de proveedores. O3. Capacitaciones por parte de instituciones públicas y privadas.	F1, F2, F3, O1, O2: Fidelizar al cliente, concediendo precios especiales, creando relaciones en lugar de enfocarse en vender, ganando la confianza de los clientes. F1, F2, F3, O3: Mantener a los miembros del equipo de trabajo capacitados para incrementar los niveles de desempeño y alcanzar los objetivos planteados	D1, D2, O1, O2: Promover la participación de los miembros del equipo de trabajo en el proceso de cambio es importantes para generar compromiso y reducir al mínimo la resistencia. D1, D3, O3: Generar un ambiente agradable, donde los colaboradores se sientan motivados y comprometidos con los objetivos de la organización.
AMENAZAS	ESTRATEGIA F-A	ESTRATEGIA D-A
A1. Capacidad de financiamiento. A2. Aumento de nuevos bazares de prenda de vestir. A3. Variación de precios de los productos.	F1, F2, A1, A3: Buscar financiamiento de bancos o instituciones financieras, teniendo en cuenta la inversión a utilizar y la capacidad de endeudamiento de la empresa. F1, F2, F3, A2, A3: Personalizar la experiencia del cliente, esto incrementara la satisfacción del cliente	D1, D2, D3, A1, A3: Incentivar la participación de los miembros del equipo de trabajo en la toma de decisiones D2, D3, A2, A3: Medir los resultados obtenidos, permitirá averiguar el rendimiento obtenido y corregir las falencias.

7. Indicadores de una buena gestión

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Nivel de ventas	Disminución de las ventas, no hay buena atención al cliente por parte de los colaboradores.	Dar un valor agregado a los clientes, mejorar la promoción de los productos.
Participación en el mercado	Nivel de participación en el mercado media.	Aplicar estrategias de marketing
Satisfacción de los clientes	Nivel medio en satisfacción al cliente.	Brindar un valor agregado a los clientes.
Rentabilidad de la empresa	Nivel de rentabilidad sostenible, búsqueda de nuevos proveedores.	Realizar estudio de mercado para ver la oferta y demanda existente.
Nivel de endeudamiento	Falta de cálculo en la capacidad de endeudamiento sin afectar a la empresa.	Tener en cuenta en que se va a invertir y si hay capacidad de endeudamiento.

8. Problemas

Indicador	Problemas	Seguimiento del problema
Política de la empresa	Los miembros del equipo de trabajo no cumplen con las normas dadas	Desinterés de los equipos de trabajo en adaptarse a las normas establecidas.
Capacitación al equipo de trabajo	Falta de capacitación en atención al cliente	Desinterés de la gerencia en realizar un programa de capacitaciones al equipo de trabajo.
Comunicación	Falta de interacción entre los miembros del equipo de trabajo	Desinterés de la gerencia en establecer relaciones con los colaboradores.
Clima laboral	Personal poco comprometido con la empresa, falta de motivación.	El equipo de trabajo tiene responsabilidades dudosas de las actividades asignadas.

9. Establecer Soluciones

9.1. Establecer Acciones

Indicador	Problemas	Acción de Mejora
Política de la empresa	Los miembros del equipo de trabajo no cumplen con las normas dadas	Fomentar las políticas y normas de la empresa.
Capacitación al equipo de trabajo	Falta de capacitación en atención al cliente	Contratar a un profesional en temas de manejo y capacitación de equipos de trabajo, o asistir a charlas gratuitas.
Comunicación	Falta de interacción entre los miembros del equipo de trabajo	Realizar actividades de recreación que fomenten el bienestar y compromiso de los colaboradores, esto afianzara los lazos de comunicación.
Clima laboral	Personal poco comprometido con la empresa, falta de motivación.	Reconocer los logros de los trabajadores, realizar Empowerment.

9.2. Estrategias de desean implantar

N.º	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Fomentar las políticas y normas de la empresa.	MEDIA	1 mes	Afianzar el vínculo entre el colaborador-empresa	Realizar guías de las políticas y normas de la empresa.
2	Contratar a un profesional para capacitaciones	MEDIA	3 meses	Mejorar la atención al cliente.	Capacitación según la necesidad del equipo de trabajo.
3	Realizar actividades de recreación.	MEDIA	2 meses	Mejorar la comunicación en el equipo de trabajo	Fomentar la empatía en el equipo de trabajo.
4	Reconocer los logros de los trabajadores	MEDIA	2 meses	Clima laboral de calidad	Identificar las necesidades de los colaboradores

9.3. Recursos para la Implementación de Estrategias

Acciones de Mejora	Estrategias	Recursos Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
Fomentar las políticas y normas de la empresa.	Realizar guías de las políticas y normas de la empresa.	Gerente	S/. 100.00	Computadora / Impresora	1 mes
Contratar a un profesional para capacitaciones	Capacitación según la necesidad del equipo de trabajo.	Gerente	S/. 100.00	Computadora / Proyector	3 meses
Realizar actividades de recreación.	Realizar almuerzos para intercambiar e interactuar con el personal.	Gerente	S/. 100.00	Computadora	2 meses
Reconocer los logros de los trabajadores	Dar incentivos económicos según los logros obtenidos.	Gerente	S/. 250.00	Computadora	2 meses

10. Cronograma de Actividades

N.º	TAREAS	INICIO	FINAL	MESES													
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
1	Fomentar las políticas y normas de la empresa.	01/01/2020	31/12/2020														
2	Contratar a un profesional para capacitaciones	01/01/2020	31/12/2020														
3	Realizar actividades de recreación.	01/01/2020	31/12/2020														
4	Reconocer los logros de los trabajadores	01/01/2020	31/12/2020														

VI. CONCLUSIONES

La mayoría de los representantes de las MYPE, son dirigidas por los mismos dueños, y son dirigidas por mujeres, tienen una edad entre 31 a 40 años y la mayoría relativa tienen el grado de instrucción primaria con un tiempo en el cargo de 4 a 6 años.

La mayoría relativa de las MYPE, tienen como tipo de empresas a persona natural, con un ingreso de la empresa S/. 1,00 hasta S/. 51,75, así mismo se crearon con el objetivo de generar ganancia, con un tiempo de creación de 2 a 4 años y la minoría cuentan de 1 a 2 trabajadores.

La mayoría relativa de representantes manifiestan en relación a la gestión de calidad que nunca analizan las situaciones actuales asimismo no planifican soluciones, no miden los resultados obtenidos y tienen reserva en implementar ideas nuevas; en relación a los equipos de trabajo casi siempre existe presión entre los colaboradores; siempre se muestra actitudes defensivas con los demás, asimismo hay responsabilidades dudosas al realizar sus labores, indecisiones de colaborar con los demás y existe un ambiente de apoyo donde realizan con perseverancia y esmero los roles asignados; La minoría de los representantes casi siempre son dependientes; muy pocas veces tienen la capacidad de resolver y solucionar dificultades y existe compañerismo con el líder del equipo.

Se elaboró un plan de mejora en base a los resultados obtenidos, para poder buscar las estrategias adecuadas y mejorar la gestión de calidad en formación de equipos de trabajo en las MYPE del rubro ventas al por menor de prendas de vestir (bazar).

Recomendaciones

Utilizar las herramientas de capacitación para que puedan aplicar la gestión de calidad en todos los procesos de su organización y tener en cuenta la formación de sus equipos de trabajo para sacar adelante la organización.

Realizar evaluaciones obtenidas durante los años en ejercicio, para poder identificar las falencias en el funcionamiento de las empresas, esto ayudara a replantear y mejorar el manejo para lograr una mejor rentabilidad.

Tomar en cuenta las diversas habilidades de los integrantes de los equipos de trabajo, para poder realizar la distribución adecuada de las tareas y tener un mejor manejo de ellas, para poder lograr tener la mejora continua y un sistema de calidad.

Implementar el plan de mejora, se tendrá en cuenta un conjunto de estrategias de cambio que logren mejorar el rendimiento de las organizaciones y ampliar el conocimiento de la importancia de formar bien los equipos de trabajo para tener resultados eficientes y eficaces en las empresas.

Referencias Bibliográficas

- Abarca, P. J. (2017). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA EL TUMI, LIMA – 2016*. UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA, Lima. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3058/1/2017_Abarca-Pacheco.pdf
- Alcalá. (2010). *Según guía de elaboración de plan de empresa para un comercio de ropa*. Obtenido de http://www.complejoideal.com/module/sites/ideal/galerias/atenea/descargas/fichas/Guia_comercio_ropa_y_calzado.pdf
- Aranda, S. D. (2017). *Caracterización de la Capacitación en formación de equipos de trabajos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro reparación de ordenadores y equipos periféricos del distrito de Huaraz, 2015*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Recuperado el 24 de agosto de 2018, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045925>
- Bados, A. &. (2014). *Resolución de problemas*. Barcelona: Facultad de Psicología.
- Bernal, J. (2013). *Qué es el Ciclo de PDCA (o Ciclo PHVA)*. Recuperado el 23 de octubre de 2018, de <https://www.pdcahome.com/5202/ciclo-pdca/>
- Caldas, M. E., & Castellanos. (2014). Trabajo en Equipo. En M. E. Caldas, A. Castellanos, & M. L. Hidalgo, *Formación y Orientación Laboral - Grado Superior - Ed. 2014* (pág. 269). España: Editex. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=IPLSQAwAAQBAJ&pg=PA269&dq=bruce+w+tuckman&hl=es&sa=X&ei=X7iVVVK7WKoKINvHWguAN&ved=0CEYQ6AEwBw#v=onepage&q&f=false>
- Cárdenas, R. M. (2010). *Evaluación experimental de una metodología de capacitación en trabajo en equipo en el ámbito organizacional*, Tesis para optar el título de Licenciada en Psicología con mención en Psicología Social, PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL PERÚ, PSICOLOGIA SOCIAL, Lima.
- Carro, P. R., & Gonzales, G. D. (2000). *Administración de la calidad Total* (Vol. 8). Argentina: Administración de las Operaciones. Recuperado el 17 de mayo de 2019
- Cieza, E. (2014). *Gestión de calidad y formalización de las MYPES del sector comercio rubro - compra y venta de calzado en el centro comercial "El virrey" - Trujillo, año 2013*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Trujillo. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034235>

- Concepto, d. (03 de agosto de 2013). *Concepto definición de*. Recuperado el 30 de mayo de 2018, de Concepto definición de: <http://conceptodefinicion.de/confianza/>
- Córdova, M. B. (2018). *Gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta de minoristas de electrodomésticos, ciudad de Casma, 20017*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración.
- Delgado, L. R. (01 de Setiembre de 2016). *Milenio.com Es un portal de Noticias internacional*. Obtenido de Milenio.com Es un portal de Noticias internacional: http://www.milenio.com/firmas/luis_rey_delgado_garcia/Actitud-defensiva_18_803499655.html
- Espinoza, R. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad y formalización de la MYPES rubro calzado de Chulucanas (Piura), año 2016*. ULADECH - católica, Piura. Obtenido de <http://erp-edu-pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043114>
- Expreso. (10 de octubre de 2015). OIT: defiende Mypes para fomento del empleo. *Economía*. Obtenido de <http://www.expreso.com.pe/economia/oit-defiende-mypes-para-fomento-del-empleo/>
- Flores, J. B. (2016). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPES del sector comercio - rubro ventas de prendas de vestir del distrito de Callería en el periodo 2013 - 2014*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Pucallpa.
- García, G. M. (2000). *Formación de equipos de trabajo*. Tesis de grado de maestro en ciencias de la administración, Universidad Autónoma de Nuevo León, San Nicolas de los Garza. Recuperado el 24 de junio de 2018, de <http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1020130091.PDF>
- García, G. S. (2012). *Calidad -Auditorias de gestión en centrales de ciclos combinados*. Madrid: Díaz de Santos.
- Gary, T. (2008). *Gerente Por Primera Vez: Como Desarrollar A Su Equipo*. (G. Israel, Trad.). Estados Unidos de América: Thomas Nelson Inc. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=BYpx20EFIKAC&pg=PT12&dq=definicion+de+equipo+de+trabajo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiGtrW7zqXJA hUJYiYKHQYNALIQ6AEIGjAA#v=onepage&q=definicion%20de%20equipo%20de%20trabajo&f=false>
- Goldstein. (17 de noviembre de 2009). *Laguia 2000*. Obtenido de Laguia 2000: <https://filosofia.laguia2000.com/filosofia-y-psicologia/la-indecision>
- Gonzales Ortiz, O. C., & Arciniegas Ortiz, J. A. (2016). *sistema de gestión de calidad*.
- Gonzales, L. F. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro venta minorista de ropa, mercado modelo, del*

- distrito de Chimbote, 2013. Para optar el título de licenciado en administración, Ancash, Chimbote. Recuperado el 19 de mayo de 2019, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041226>*
- Grijalva, e., & Pantoja, T. (2009). *Capacitación al personal administrativo de la pontificia universidad católica del ecuador sede Ibarra, en estrategias para el fortalecimiento del trabajo en equipo, de marzo a julio 2009*. Universidad Técnica del Norte., Ibarra. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/3661>
- Instituto de investigaciones jurídicas. (2011). *La capacitación y adiestramiento*. México. Obtenido de <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/revlads/cont/5/art/art9.pdf>.
- Krazy. (2013). *la importancia de vestirse a la moda*. Obtenido de <http://krazyliffe.blogspot.com/2013/04/vestirse-es-el-sentido-y-la-importancia.html>
- Ley N° 28015. (3 de Julio de 2003). LEY DE PROMOCION Y FORMALIZACION DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>
- López, M. d. (2013). *Caracterización del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro distribución y venta de artículos de papelería y librería de la ciudad de Huaraz, 2013*. Tesis Licenciatura en administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huaraz. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034417>
- Luna, H. K. (2016). *Caracterización de la Gestión de Calidad de la Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio Rubro Restaurant en el distrito Nuevo Chimbote, 2013*. Tesis para optar el título de licenciado en Administración. Recuperado el 24 de mayo de 2019
- Maestro, f. (9 de mayo de 2018). *Maestro financiero*. Obtenido de Maestro Financiero: <http://maestrofinanciero.com>: <http://maestrofinanciero.com/la-responsabilidad-en-el-trabajo/>
- Mena B. (2012). *Análisis de la interdependencia y potencia grupal en la eficacia de los equipos de trabajo en diferentes contextos organizacionales*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Recuperado el 30 de mayo de 2018, de <http://eprints.ucm.es/16396/1/T33911.pdf>
- Merino, J. P. (2016). *Definición de*. (D. d. dependencia, Productor) Obtenido de Definición de: (<https://definicion.de/relacion-de-dependencia/>)
- Meza, J. C. (2010). *Trabajo en equipo y desarrollo del pensamiento crítico en la formación docente en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, Perú*. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, Perú, Cerro de

Pasco. Obtenido de http://www.guzlop-editoras.com/web_des/edu01/pld0476.pdf

MF, C. d. (28 de Julio de 2015). *CTC aprendizaje en Casa*. Recuperado el 28 de mayo de 2018, de https://www.ctclearinghouse.org/customer-content/www/topics/la_tension_en_el_trabajo_080205.pdf

Organización Internacional para la Estandarización. (2005). *Sistema de Gestión de Calidad según la ISO 9001*. Obtenido de <http://www.fomento.gob.es/nr/rdonlyres/23c12f31-2179-47c0-aa6b-9165529b74da/112631/iso90012000.pdf>

Peru21. (2013). Existen 3,5 millones de mypes en Perú. *Economía*. Obtenido de <http://peru21.pe/economia/existen-35-millones-mypes-peru-2126052>

Plata. (2014). *Propuesta de mejoramiento del proceso de venta de tiquete en call center y puntos de venta para los viajeros privilegio platino de avianca en las rutas nacionales Bogotá, Medellín y Cali*. Optar el título de ingeniero industrial, Bogotá. Recuperado el 20 de mayo de 2019, de <https://javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/tesis48.pdf>

Ramos, D. J. (2010). *VTManager: Un Marco Metodológico para la Mejora en la Gestión de los Equipos de Desarrollo Software*. Tesis Doctoral, Universidad Carlos III de Madrid, Departamento de informática, Leganés. Obtenido de <http://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/6170/9788469480281.pdf?sequence=1>

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). Fundamentos del comportamiento de los grupos. En S. P. Robbins, & T. A. Judge, *Comportamiento Organizacional* (J. E. Brito, Trad., Decimotercera Edición ed., págs. 286-287). México: Pearson Educación. Obtenido de http://www.academia.edu/8111704/Comportamiento_organizacional_13a_ed._Robbins

Rondoy. (2014). *Caracterización de la gestión de calidad y rentabilidad en las Mypes comerciales rubro confección de ropa en la ciudad de Sullana Piura año 2014*. Piura. Recuperado el 18 de mayo de 2019, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000038613>

Rubio, B. E. (2013). *El mercado de la confección textil y el calzado en Chile*. Estudio de mercado. Recuperado el 20 de agosto de 2018

Salvatierra, V. D. (2014). *Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las MYPE del sector comercio, rubro venta de ropa para caballeros del distrito de Chimbote, 2013*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración.

Santos, D. V. (2018). *Caracterización de la capacitación en formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio de la*

- ciudad de Huaraz, 2015*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración, Huaraz. Recuperado el 15 de agosto de 2018, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000047230>
- Tay. (2011). *Diseño y Aplicación de un sistema de calidad*. ¿Recuperado el 15 de mayo de 2019, de www.tesis.pucp.edu.pe/.../TAY_TAY_CARLOS_VALVULAS_TERMOPLASTICAS.pdf?
- Tuckman B. (1965). *Secuencia de desarrollo de grupos pequeños*. Psychological Bulletin. Obtenido de http://www.sandy-campbell.com/sc/KTC_Module_2_files/KTC%20Module%202%20%E2%80%93%20Tuckman%201965.pdf
- Vásquez, F. (2008). Tesis de Maestría en Contabilidad, Universidad los Ángeles de Chimbote, Chimbote.
- Villena, S. D. (2014). *Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las MYPES del sector comercio, rubro venta de ropa para caballeros del distrito de Chimbote, 2013*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración.
- Winter, R. S. (2007). Etapas en el desarrollo de los equipos. En R. S. Winter, *Manual de trabajo en equipo* (págs. 36-39). España: Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/docDetail.action?docID=10189895&p00=bruce+tuckman>

Anexo

Anexo 1. Cronograma de actividades

N°	Actividades	2017				2018				2019				2020											
		Semestre I				Semestre I				Semestre II				Semestre I				Setiembre				Octubre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8
1	Elaboración del proyecto																								
2	Revisión del proyecto por el jurado																								
3	Aprobación del proyecto por jurado																								
4	Exposición del proyecto																								
5	Mejora del marco teórico																								
6	Redacción de la revisión de la literatura																								
7	Elaboración del consentimiento informado (*)																								
8	Ejecución de la metodología																								
9	Resultados de la investigación																								
10	Conclusiones y recomendaciones																								
11	Redacción del pre informe																								
12	Redacción del informe final																								
13	Aprobación del informe final por el jurado																								
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación																								
15	Redacción de artículo científico																								
16	Revisión del informe de tesis y artículo científico																								
17	Uso de turnitin																								
18	Pre banca																								
19	Sustentación del informe final de tesis																								

Anexo 2. Presupuesto

PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE			
Categoría	Base (S/.)	% o Numero	Total (S/.)
Suministros			
Impresiones	0.30	50	15.00
Fotocopias	0.10	90	9.00
Empastado	40.00	3	120.00
Papel Bond A-4	0.10	100	10.00
Lapiceros	1.00	3	3.00
Internet	0.50	130	65.00
Servicios			0.00
Taller Cocurricular	2,000.00	1	2,000.00
Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub Total			2,322.00
Gastos De Viaje			
Pasaje Para Recolectar Información	1.00	18	18.00
Sub Total			18.00
TOTAL DE PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE			2,340.00
PRESUPUESTO NO DESEMBOLSABLE			
Categoría	Base (S/.)	% o Numero	Total (S/.)
Servicios			
Uso de Internet (Laboratorio De Aprendizaje Digital-LAD)	30.00	4	120.00
Búsqueda de Información en Base de Datos	35.00	2	70.00
Soporte Informático (Módulo de Investigación del ERP University-MOIC)	40.00	4	160.00
Publicación de Articulo en Repositorio Institucional	50.00	1	50.00
Sub Total			400.00
Recurso Humano			
Asesoría Personalizada (5 Horas por Semana)	63.00	4	252.00
Sub Total			252.00
TOTAL DE PRESUPUESTO NO DESEMBOLSABLE			652.00
TOTAL			S/ 2,992.00

Anexo 3. Consentimiento Informado

GESTIÓN DE CALIDAD EN FORMACIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO VENTA AL POR MENOR DE PRENDAS DE VESTIR (BAZAR) EN EL DISTRITO DE HUARAZ, 2017

Estimado señor (a)

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación titulada gestión de calidad en formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de prendas de vestir (bazar) en el distrito de Huaraz, 2017. Su participación es voluntaria e incluirá solamente aquellos que deseen participar.

Participación

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

Propósito del estudio

El propósito del estudio es investigar acerca de la gestión de calidad en formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de prendas de vestir (bazar) en el distrito de Huaraz, 2017.

¿En qué consistirá su participación?

Una vez aceptada su participación, el investigador le preguntara si usted utiliza la gestión de calidad para su micro y pequeña empresa. Se aplicará un cuestionario para determinar la gestión de calidad en formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas, rubro venta al por menor de prendas de vestir (bazar) en el distrito de Huaraz, 2017.

Riesgos, incomodidades y costos de su participación

Con respecto a los riesgos, estos ya han sido estudiados y su empresa no pasara por riesgos identificados, por lo que se ha planeado que usted ni su empresa no tendrá

mayor riesgo que la población general. El estudio no tendrá costos para usted. En todo momento se evaluará si usted se encuentra en posición de poder hacer uso de la palabra, su negativa a no participar en el estudio, será aceptada.

Beneficios

Se ha planteado en los participantes, una recomendación y un plan de mejora sobre la gestión de calidad en formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas.

Confidencialidad de la información

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

Problemas o preguntas

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de Huaraz, Perú. Estudiante: Chinchay Agurto Jan. El celular 981714046 o al correo: jfcaadm@gmail.com.

Y si tiene dudas acerca de sus derechos como participante de un estudio de investigación, puede comunicarse con la escuela profesional de administración al 944960380.

Consentimiento / participación voluntaria

Por lo expuesto comprendo que seré parte de un estudio de investigación. Sé que mis respuestas a las preguntas serán utilizadas para fines de investigación y no se me identificara.

También se me informo que, si participo o no, mi negativa a responder no afectara negativamente a la empresa. Comprendo que el resultado de la investigación será presentando a la comunidad científica para mejor comprensión.

Declaración del participante

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

Nombre del Participante

Firma del Participante

Nombre del Investigador

Firma del Investigador

Fecha Hora

Anexo 4. Cuadro de sondeo (Población)

Nº	RUC	NOMBRE RAZON SOCIAL	REPRESENTANTE	CIUDAD
1	10443412579	BAZAR Y REGALOS VALERIA	SANCHEZ CALZADO YESENIA CORINA	HUARAZ
2	10316547732	LENCERIA KATY	ANTUNEZ EVARISTO FERMINA EMILIANA	HUARAZ
3	10326456701	CREACIONES Y CONFECCIONE ALY'S	DE LA CRUZ CASTILLO ALIDA VICTORIA	HUARAZ
4	10103668366		LOZANO RIVERA MARIA ISIDORA	HUARAZ
5	10450378238	FRUTOZ FRESH	RAMIREZ TAMARA CORINA ZENAIDA	HUARAZ
6	10316761955		SOTO ESTRADA JUDITH GISEL	HUARAZ
7	10459394996	DIZA.5	BERNALDO ZACARIAS DIANA CAROLINA	HUARAZ
8	10316234611	MULTISERVICIOS TACTICAL GEAR	MENDOZA DE RAMIREZ JESUS BETZABE	HUARAZ
9	10316715881	MARA BOUTIQUE & CO.	LEGUA CASTILLO FRANKO HOMERO	HUARAZ
10	10200772089	MULTISERVICIOS MIJHOCE	HUAYNALAYA JAUREGUI MARGOT LUCILA	HUARAZ
11	10092330902	SPORT WEAR	CLAROS PORRAS EDY EFRAIN	HUARAZ
12	10323837649		PRIETO DE INFANTE MERY LUCIA	HUARAZ
13	10316777444	ATREVETE BOUTIQUE	AREQUIPEÑO CASTRO VILMA TRINIDAD	HUARAZ
14	10468107088		TAMARA FIGUEROA MARIELITA KAREN	HUARAZ
15	10101210800	TOP BRANDS STORE	ZEGARRA BLAS NELLY MARIKSA	HUARAZ
16	10479004604		CAYOTOPA HERRERA KEVIN XIHOMAR	HUARAZ
17	10435962659		MAGUIÑA MONTES ALEXANDER	HUARAZ
18	10316000571		HINOSTROZA MELENDEZ JOSEFINA	HUARAZ
19	10600615972		INVERSIONES DEARLLU E.I.R.L.	HUARAZ
20	10414836602	MODA FASHION MILENY	ALVARADO VALDIVIA EUGENIO VALENTIN	HUARAZ

Continuara...

21	10484144180	INVERSIONES M Y L	FLORES HERNANDEZ ELITA	HUARAZ
22	10181680488	ANGEL'S STORE	ALCALDE ARAUJO LUIS ARMANDO	HUARAZ
23	10442725697	MODAS AYRELIS	LEON ROSALES ROCIO DEL CARMEN	HUARAZ
24	10322708071		BRAVO RIOS VICTORIA APARICIA	HUARAZ
25	10322708551		VALDIVIA VERDE RICARDA	HUARAZ
26	10489060791	THIAGO VILLAR AGUILAR	VILLAR BARRIENTOS CESAR JUAN	HUARAZ
27	10316526069	CASA DE PANTALONES SANDRA	QUITO PALMA ALBERTO VALLE	HUARAZ
28	10445792581	MODA SIN LIMITES	REYES PINEDA MERY PILEÑA	HUARAZ
29	10455025678	EL OFERTON	QUILICHE BARRIOS WILLIAM WILFREDO	HUARAZ
30	10316770351	NOVEDADES Y ESTILOS FAMA	INTI HUAMAN GREGORIO FELIX	HUARAZ
31	10408986597	VILLON ALTO	CAMONES GRANADOS MARIO RAUL	HUARAZ
32	10078941044	CARAZ	CORONEL DIAZ ELIAS	HUARAZ
33	20287078430	TARAPACA	DISTRIBUIDORA DE CALZADOS JUVELITO S.A.	HUARAZ
34	10157413835	CARAZ	DURAN VALDEZ NIVARDO CELESTINO	HUARAZ
35	20534064919	HUALCAN	MEGAPLAZA ANCASH SAC	HUARAZ
36	10466754507	SAN CRISTOBAL	MORENO CORAL CINTHIA MERCEDES	HUARAZ
37	20542198819	JULIAN DE MORALES	MULTI SHOES E.I.R.L.	HUARAZ
38	10413427601	RAYMONDI	OSORIO VILLARREAL THELMA SMELI	HUARAZ
39	17148193045	SAN CRISTOBAL	POCOHUANCA DE HUARANCCA REBECA	HUARAZ
40	1006581967	13 DE DICIEMBRE	SALDAÑA RODRIGUEZ EDWIN JACINTO	HUARAZ
41	20542129507	CARAZ 5CDRA.	SHAEL `S FASHION E.I.R.L.	HUARAZ
42	10316215781	HUASCAR	TOSCANO OLAZA ALBERTO	HUARAZ

Continuara...

43	10408986597	VILLON ALTO	CAMONES GRANADOS MARIO RAUL	HUARAZ
44	20533976116	AV. LUZURIAGA N° 530	GRUPO MEGA'T INVERSIONES S.A.C.	HUARAZ
45	20531090129	JR. CARAZ N° 652	GRUPO PORVENIR S.R.L.	HUARAZ
46	20530976697	AV. LUZURIAGA N° 533	MARINA FASHION EIRL	HUARAZ
47	10445123523	AV. MCAL. TORIBIO DE LUZURIAG N° 605	MARTIN GARAY PABLO SAMUEL	HUARAZ
48	10322875474	SAN MARTIN N° 420	MAURICIO REGALADO DEVORA NOEMI	HUARAZ
49	10405542973	JR. CARAZ N° 523	MEJIA OSORIO MADELEINE MAGALY	HUARAZ
50	10316740800	JR. 27 DE NOVIEMBRE N° 618	MENACHO JULCA KARINA JEANETTE	HUARAZ
51	10316500329	JR. CARAZ N° 423	MENACHO ROMERO JUAN DONATO	HUARAZ
52	10448930934	JR. CARAZ N° 411	MENACHO TAMARA TANIA MARITZA	HUARAZ
53	10316571200	JR. HUALCAN N° 112	MENDOZA RODRIGUEZ NINFA ANGELICA	HUARAZ
54	10297165572	JR. SAN CRISTOBAL N° 323	MEZA PINEDA LUZ ALICIA	HUARAZ
55	10316680564	JR. CARAZ N° 530	MINAYA PENADILLO JAVIER	HUARAZ
56	10316316293	JR. HUALCAN N° 200	MOLINA CADILLO ANDREA	HUARAZ
57	20408139423	JR. JULIO ARGUEDAS N° 1246	MOLPRO E.I.R.L.	HUARAZ
58	10438811864	JR. HUALCAN N° 201	MORALES NORABUENA LILA MELINA	HUARAZ
59	20408092958	VIVAR FARFAN N° 789	NEW CONCEPT STUDIO E.I.R.L.	HUARAZ
60	10806209096	S.N MERCADO CENTRAL HUARAZ	NIEVES GARRO ADHEMIR JHON	HUARAZ

Fuente. Tramifacil Sunat

Anexo 5. Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CUESTIONARIO APLICADO A LOS REPRESENTANTES DE LAS MYPE DEL RUBRO VENTA AL POR MENOR DE PRENDAS DE VESTIR

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las MYPE del rubro indicado anteriormente, que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado:

GESTION DE CALIDAD EN FORMACION DE EQUIPOS DE TRABAJO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS RUBRO VENTA AL POR MENOR DE PRENDAS DE VESTIR (BAZAR) EN EL DISTRITO DE HUARAZ, 2017

La información que usted proporcione será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente.

INSTRUCCIONES: Marca con una (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

I. DATOS GENERALES	
1.1. REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MYPE	
1. EDAD a) De 18 a 30 años b) De 31 a 50 años c) De 51 a más años	4. CARGO QUE DESEMPEÑA a) Dueño b) Administrador
2. GÉNERO a) Masculino b) Femenino	5. TIEMPO QUE DESEMPEÑA EN EL CARGO a) 0 a 3 años b) 4 a 6 años c) 7 a más años
3. GRADO DE INSTRUCCIÓN a) Primaria (completa) (incompleta) b) Secundaria(completa) (incompleta) c) Superior no universitario (completa) (incompleta) d) Superior Universitario (completa) (incompleta)	

1.2. REFERENTE A LAS CARACTERISTICAS DE LAS MYPE	
<p>6. TIEMPO DE CREACIÓN DE LA EMPRESA</p> <p>a) 1 año a 2 años b) 2 años a 4 años c) 4 años a 6 años d) De 6 años a más</p> <p>7. CON CUANTOS TRABAJADORES CUENTA LA EMPRESA</p> <p>a) De 1 a 2 trabajadores b) De 2 a 3 trabajadores c) De 3 a 4 trabajadores d) De 4 a 6 trabajadores e) De 6 a más trabajadores</p>	<p>8. OBJETIVO DE CREACION</p> <p>a) Generar ganancia b) Subsistencia</p> <p>9. EL NIVEL DE INGRESO DE LA EMPRESA ES:</p> <p>a) De S/. 1.00 hasta S/. 51,75 b) De S/. 51,75 hasta S/. 587,96 c) De S/. 587, 917 a más</p> <p>10. TIPO DE EMPRESA DE ACUERDO A SU CONSTITUCION</p> <p>a) Persona natural b) Empresa Individual de Responsabilidad Limitada E.I.R.L. c) Sociedad Anonima S.A. d) Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada S.R.L.</p>

NOTA: Para cada ítem se considera las escalas de 1 a 5 donde:

(1) NUNCA	(2) MUY POCAS VECES	(3) ALGUNAS VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
-----------	---------------------	-------------------	------------------	-------------

1.3. REFERENTE A LA GESTIÓN DE CALIDAD EN FORMACIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO EN LAS MYPE						
GESTIÓN DE CALIDAD						
11	La organización hace un análisis de la situación actual.	1	2	3	4	5
12	La organización planifica soluciones ante cualquier eventualidad que se presente.	1	2	3	4	5
13	La empresa mide los resultados logrados en un periodo determinado.	1	2	3	4	5
14	La empresa promueve nuevas ideas al equipo de trabajo.	1	2	3	4	5
EQUIPO DE TRABAJO						
Formativa						
15	El equipo de trabajo tiene responsabilidades dudosas al hacer sus labores cotidianas.	1	2	3	4	5
16	Los colaboradores que forman el equipo de trabajo presentan indecisiones de colaborar con los demás.	1	2	3	4	5
Conflictiva						
17	Existe presión entre los colaboradores del equipo, en cuanto a las labores que desempeñan.	1	2	3	4	5

18	Los colaboradores del equipo muestran actitudes defensivas con los demás colaboradores en las labores que desempeñan.	1	2	3	4	5
Normativa						
19	Generalmente existe compañerismo con el líder del equipo de Trabajo.	1	2	3	4	5
20	Los integrantes del equipo realizan con perseverancia y esmero los roles asignados al grupo de trabajo.	1	2	3	4	5
Realizativa						
21	Los colaboradores del equipo son dependientes.	1	2	3	4	5
22	El equipo de trabajo tiene la capacidad de advertir y solucionar dificultades	1	2	3	4	5

Anexo 6. Figuras

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas

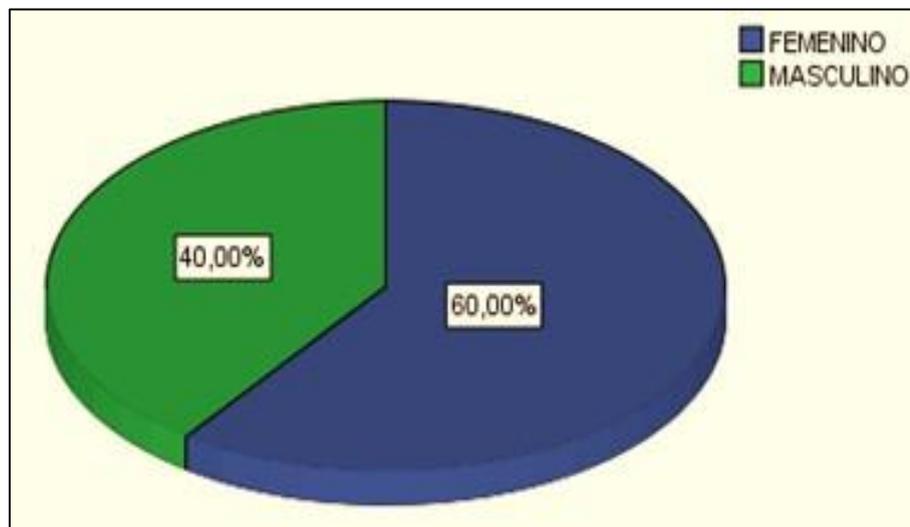


Figura 2. Edad de los Representantes

Fuente. Tabla 1

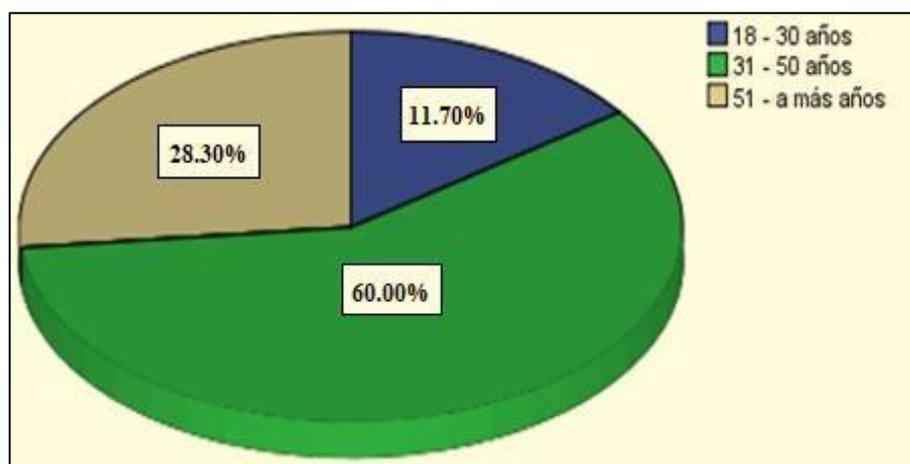


Figura 3. Genero de los representantes

Fuente. Tabla 1

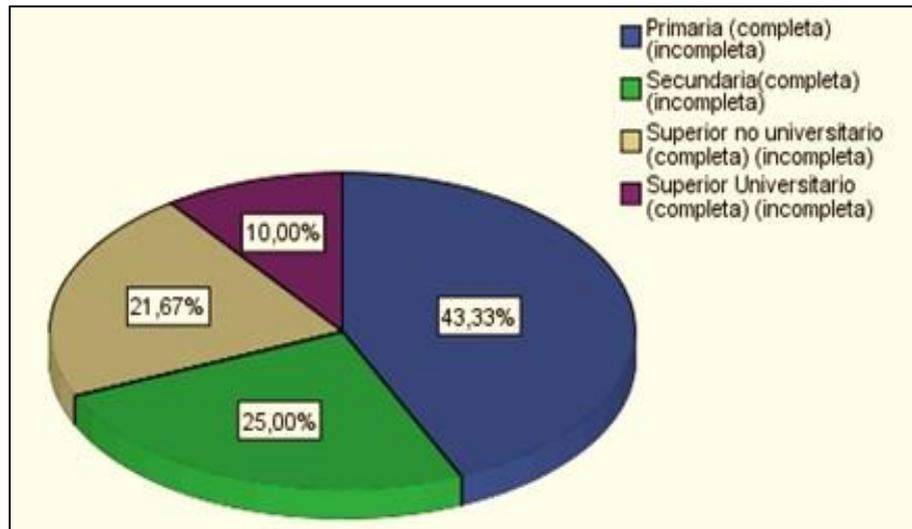


Figura 4. Grado de instrucción de los representantes
 Fuente. Tabla 1

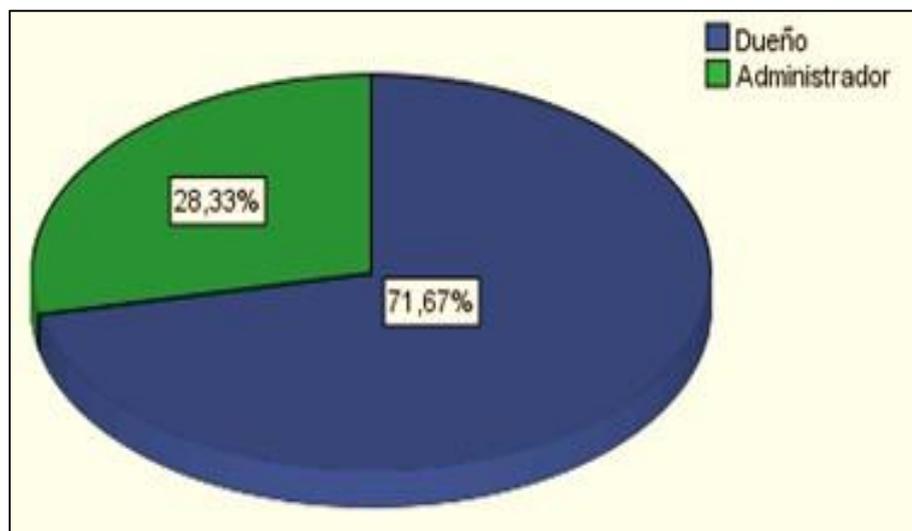


Figura 5. Cargo que desempeñan los representantes
 Fuente. Tabla 1

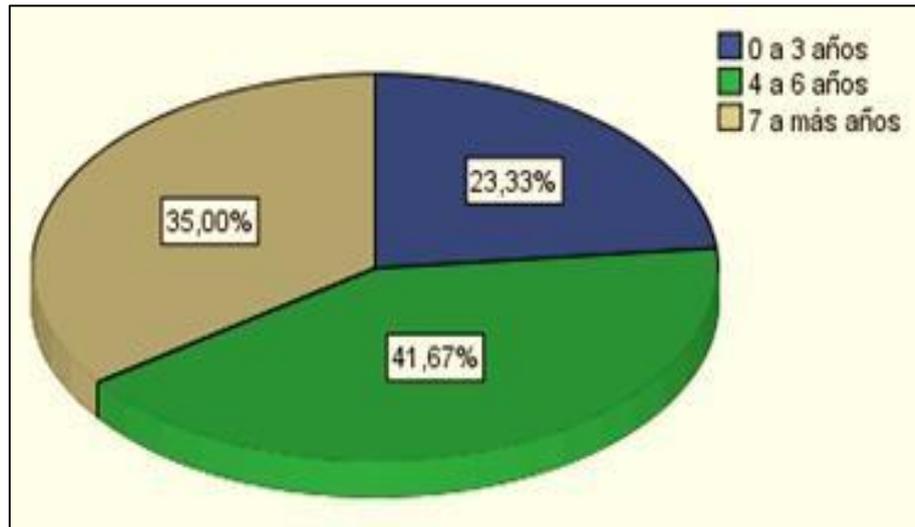


Figura 6. Tiempo que desempeñan en el cargo
 Fuente. Tabla 1

Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas

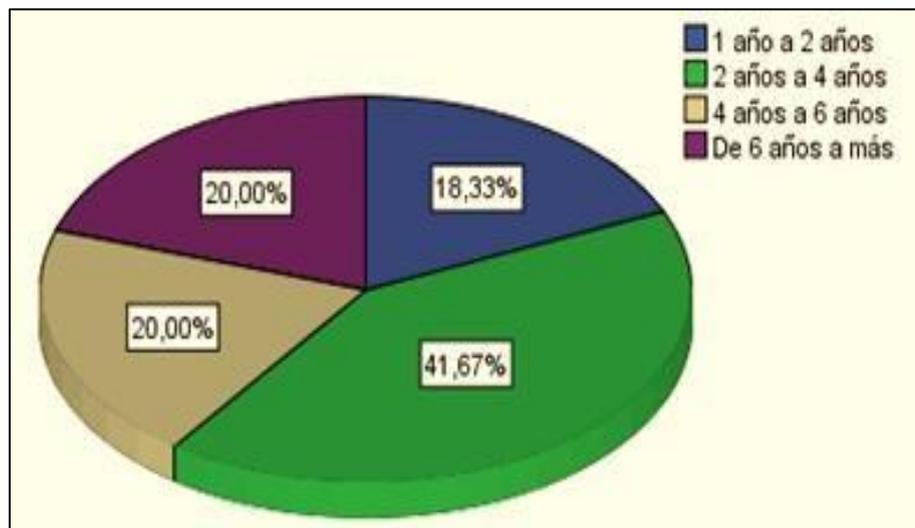


Figura 6. tiempo de creación de las empresas
 Fuente. Tabla 2

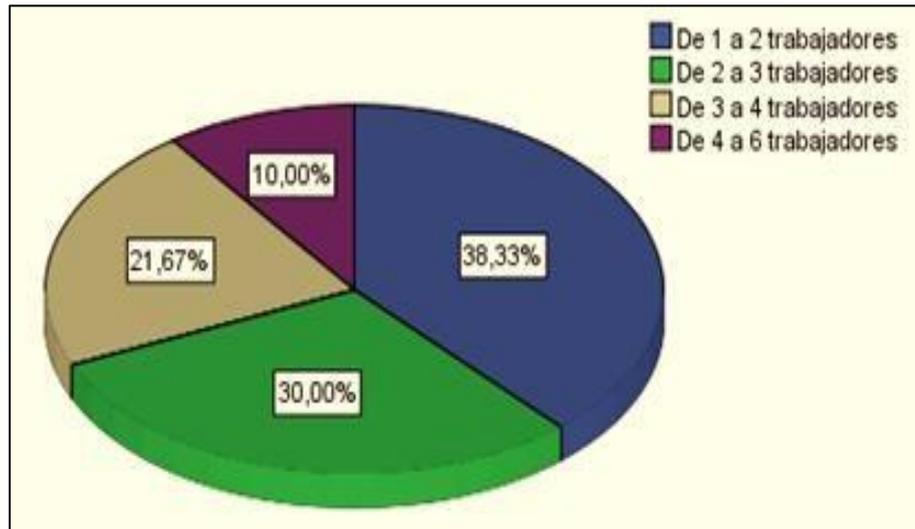


Figura 7. Número de trabajadores que laboran
Fuente. Tabla 2

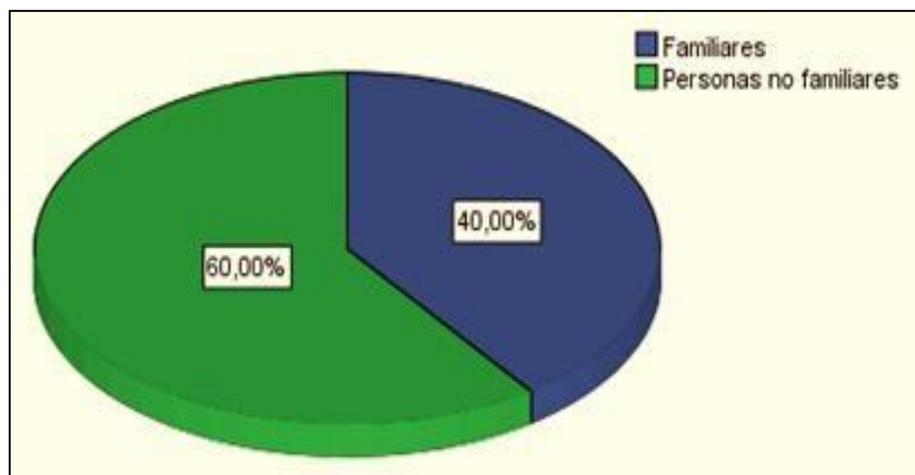


Figura 8. Personas que trabajan
Fuente. Tabla 2

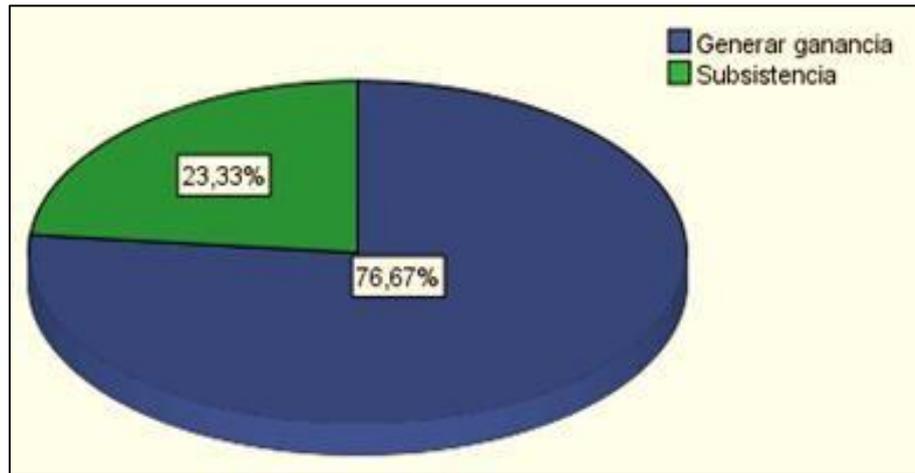


Figura 9. Objetivo de creación
Fuente. Tabla 2

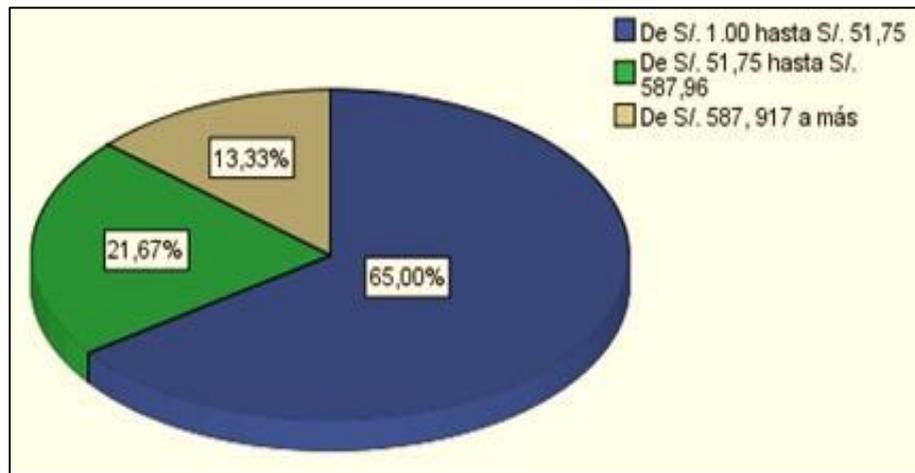


Figura 10. Nivel de ingreso de la empresa
Fuente. Tabla 2

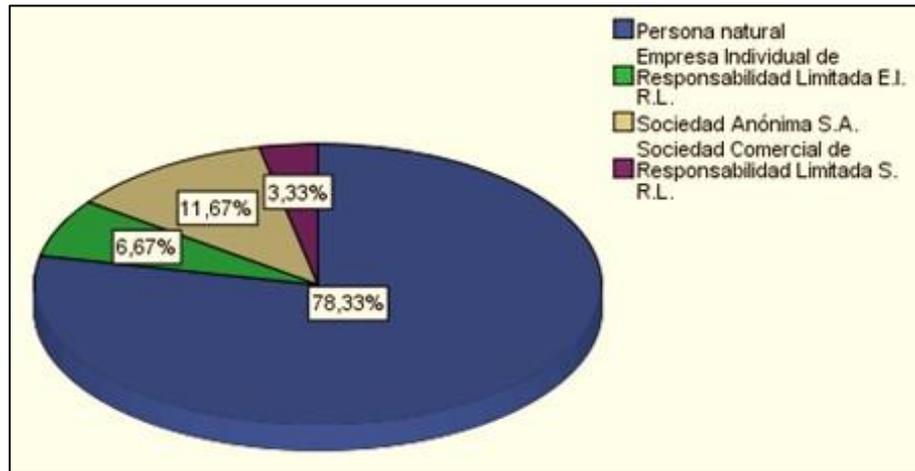


Figura 11. Tipo de empresa de acuerdo a su constitución
 Fuente. Tabla 2

Tabla 3. Características de gestión de calidad en formación de quipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas

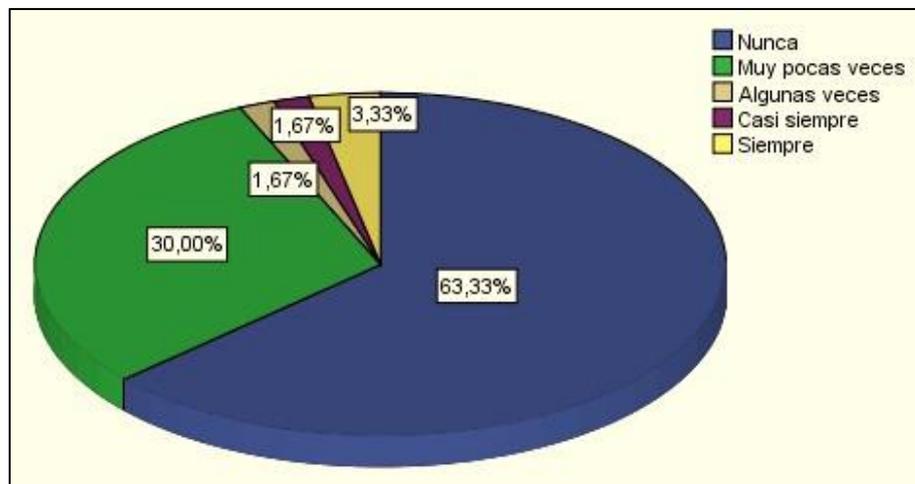


Figura 12. Análisis de la situación actual
 Fuente. Tabla 3

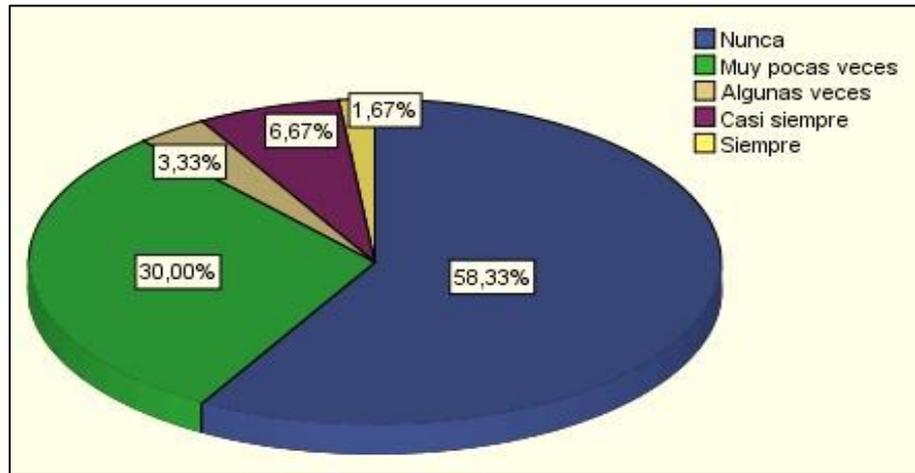


Figura 13. Planifica soluciones
Fuente. Tabla 3

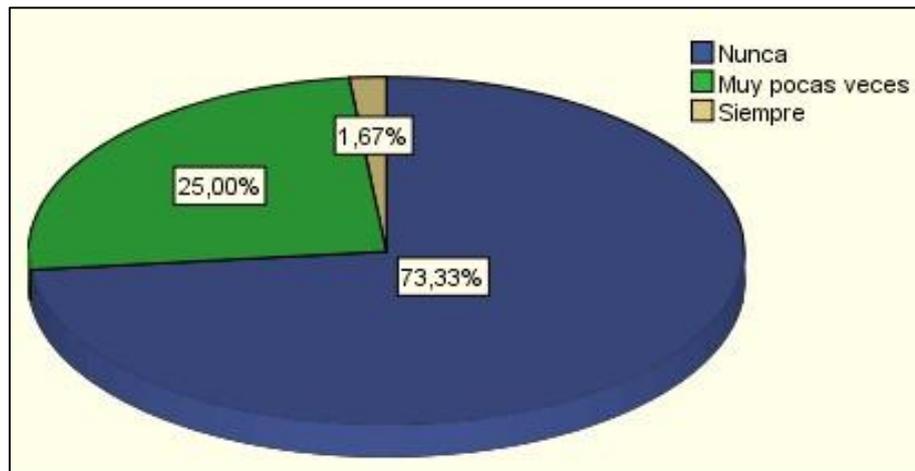


Figura 14. Mide los resultados logrados
Fuente. Tabla 3

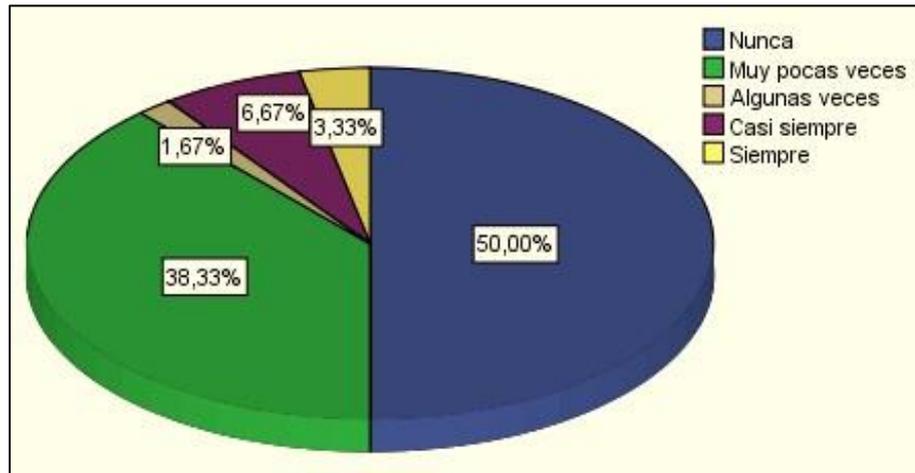


Figura 15. Emplea nuevas ideas
 Fuente. Tabla 3

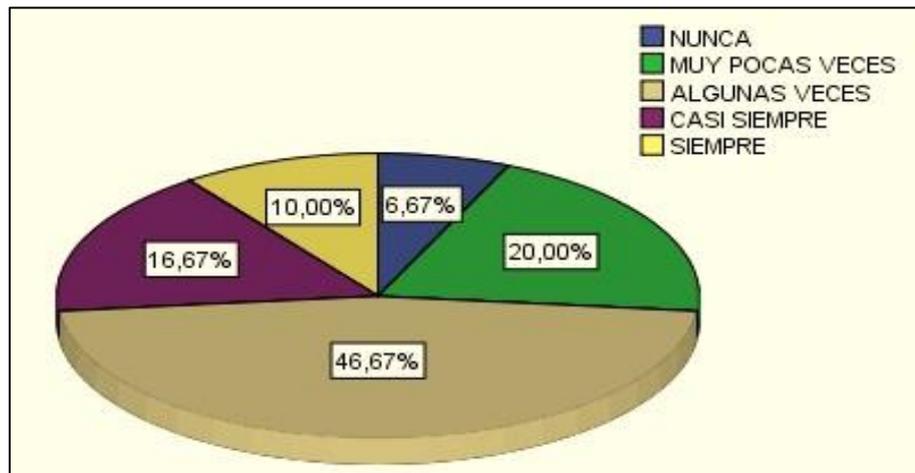


Figura 16. Responsabilidades dudosas al hacer sus labores
 Fuente. Tabla 3

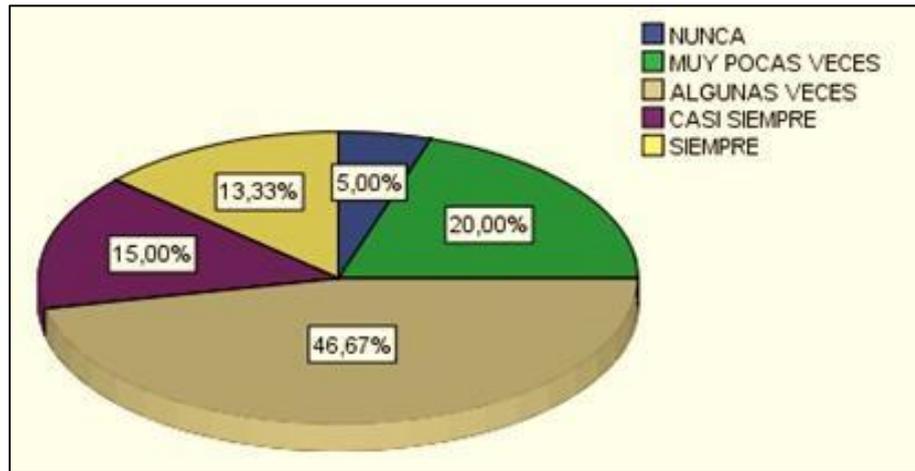


Figura 17. Indecisiones de colaborar con los demás
Fuente. Tabla 3

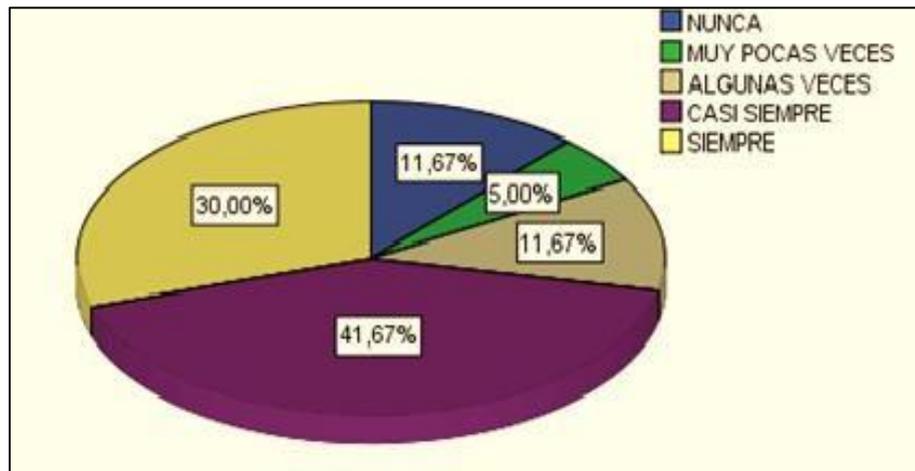


Figura 18. Existe presión entre los colaboradores
Fuente. Tabla 3

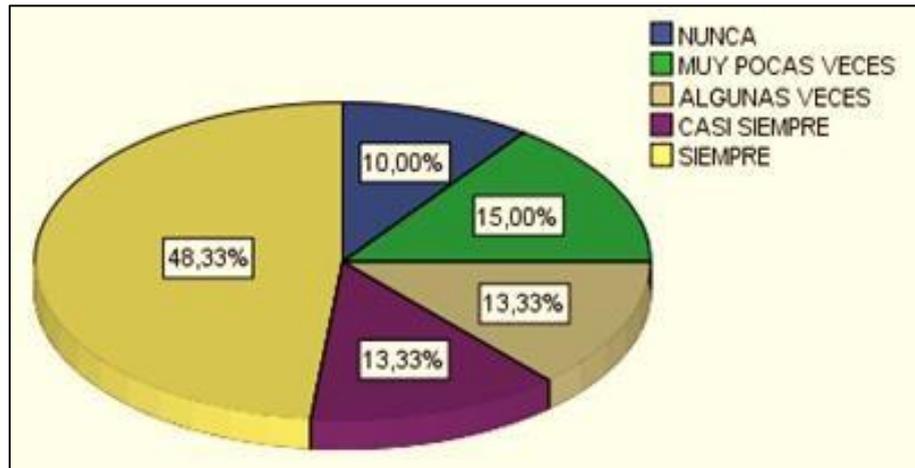


Figura 19. Muestran actitudes defensivas en los demás
Fuente. Tabla 3

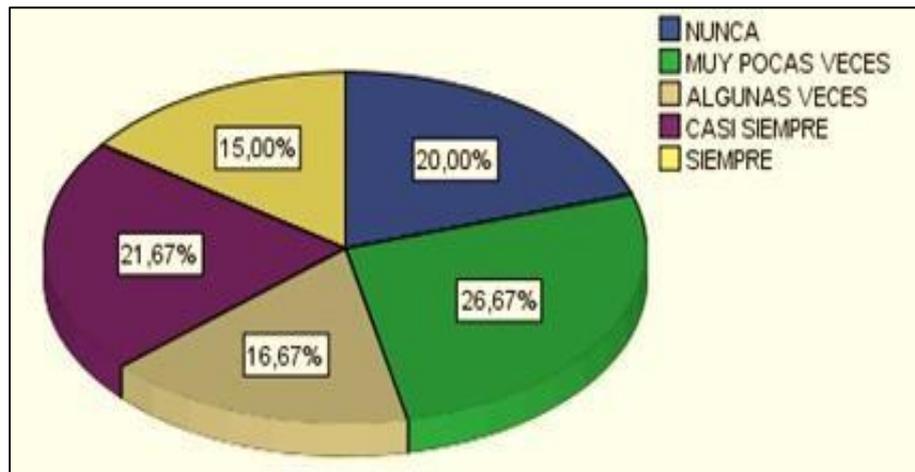


Figura 20. Existe compañerismo en el líder del equipo
Fuente. Tabla 3

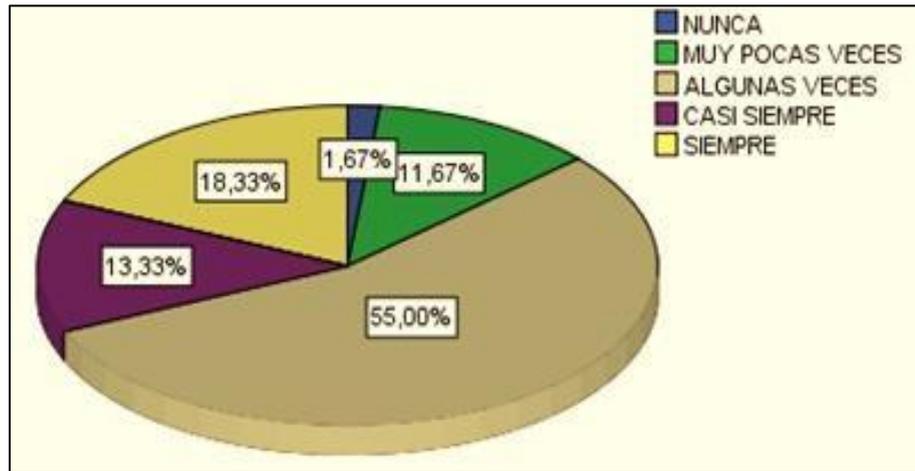


Figura 21. Realizan con perseverancia y esmero los roles asignados
Fuente. Tabla 3

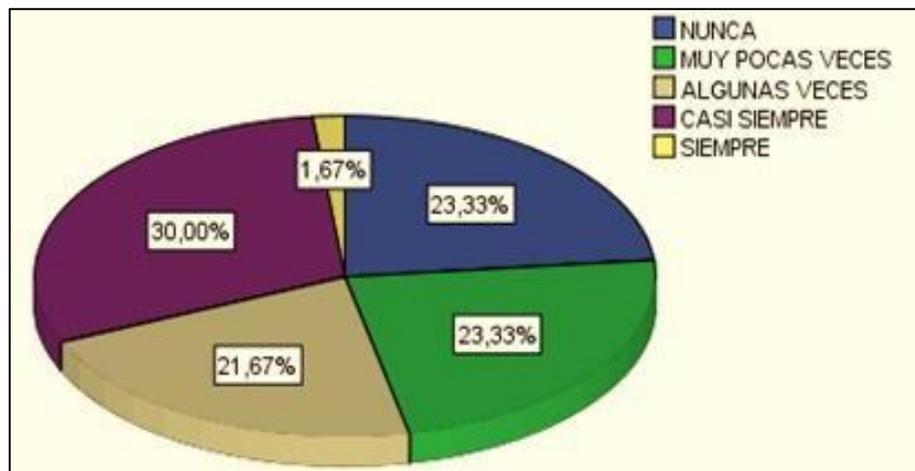


Figura 22. Son dependientes
Fuente. Tabla 3

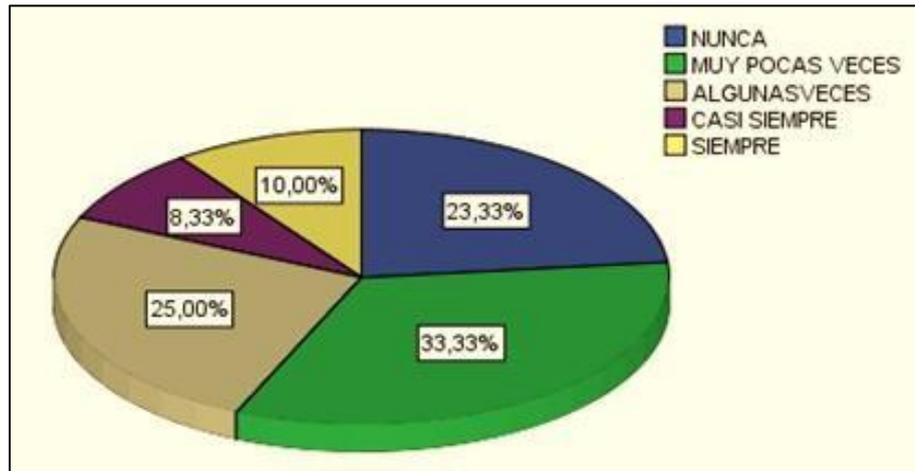


Figura 23. Tiene capacidad de resolver y solucionar dificultades
Fuente. Tabla 3