



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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE CALIDAD Y
CAPACITACIÓN EN LAS MYPE COMERCIALES RUBRO
CONFECCIONES, ROPA PARA NIÑOS MERCADO
MODELO
DE PIURA, AÑO 2018.**

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

AUTORA:

KARINA SABA CHULLE

ASESORA:

DRA. MERCEDES RENEÉ PALACIOS DE BRICEÑO

PIURA – PERÚ

2018

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

Presidente

Mgtr. Víctor Helio Patiño Niño

Secretario

Lic. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios De Briceño

Asesora

AGRADECIMIENTO

A las Mype del rubro confección ropa para niños del mercado modelo de Piura.

DEDICATORIA

A Dios que siempre me cuida y a mis padres por su valioso apoyo.

RESUMEN

La presente investigación titulada “Caracterización gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro confección, ropa para niños mercado modelo de Piura, año 2018”, estableció como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad y Capacitación en las MYPE rubro confección de ropa para niños mercado modelo de Piura año 2018, se empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, la encuesta fue utilizada como técnica de recolección de datos, se trabajó con 5 MYPE, donde se realizó 18 para los trabajadores las cuales estuvieron agrupados de acuerdo a las variables: Gestión de calidad y 18 preguntas para la variable capacitación. Obteniendo como resultados que las mayorías de los propietarios de las MYPE, no capacitan constantemente a su personal, por lo que es recomendable que tengan en cuenta este punto ya que es muy importante para el crecimiento de sus empresas, de esta manera puedan lograr el éxito y la competitividad en el mercado, de esta manera las empresas lograrán la gestión de calidad anhelada que les permite no solo crecer empresarialmente, sino brindar un mejor servicio y así contar con personal más preparado y capacitado para enfrentar los nuevos retos de este mundo competitivo, para lograrlo se necesita personal motivados y orientados al trabajo que realizan, ellos son conscientes que necesitan los medios necesarios por lo que exigen innovación y tecnología para que puedan ser más competitivos y cumplir sus objetivos.

Palabras clave: Gestión de calidad, capacitación, supervivencia e inducción.

ABSTRACT

The present research entitled "quality management and preparation in the MYPE clothing industry, clothing for children market model of Piura, year 2018", the stability objective to determine the characteristics of quality management and Training in MSEs Clothing design for children model of market of Piura year 2018, was used the methodology of descriptive type, quantitative level, non-experimental design, the survey was used as data collection technique, obtaining as results according to the characteristics that the Majority of owners of MSEs, does not constantly train its staff, so it is advisable to keep in mind this very important point for the growth of your companies, and thus achieve success and compete in the market. The benefits that are obtaining the MSEs under study, are the survival and competitiveness in the market. For the most part, they are using informal training, to indicate to their collaborators the work that must be done, which would be advisable to take the mayor so that his employees can perform the best way and thus provide a better attention to the customers. It was identified that the greater part of the collaborators of the MSEs are not motivated nor oriented in the work that they realize, besides they are aware that they need the necessary means by which they demand the innovation and the technology so that they are more competitive and Meet its objectives.

Key words: Quality management, training, survival and induction.

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	11
2.1 Antecedentes	11
2.1.1 Variable Capacitación.....	11
2.1.2 .variable Gestión calidad	16
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	21
2.2.1. Gestión de calidad	21
2.2.2 Capacitación	35
III. HIPÓTESIS	45
3.1 Hipótesis General	45
IV. METODOLOGIA	45
4.1 Diseño de la investigación.....	45
4.2 Universo y muestra.....	47
4.3. Definición y operacionalización de las variables	49
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	51
4.5. Plan de análisis	52
4.6. Matriz de consistencia	53
4.7. Principios éticos	55
V. RESULTADOS	56
5.1. Resultados	56
5.1.1 Variable Gestión de calidad	56
5.1.2. .Variable Capacitación.....	62
5.2. Análisis de los resultados.....	69
5.2.1 Variable gestión de calidad.....	69

5.2.2. Variable Capacitación.....	85
VI. CONCLUSION	97
Referencias Bibliográficas.....	99
ANEXOS	105
RESULTADO DE TURNITING	139

ÍNDICE DE TABLAS

Variable Gestión de calidad

TABLA 1	56
TABLA 2	56
TABLA 3	57
TABLA 4	57
TABLA 5	57
TABLA 6	58
TABLA 7	58
TABLA 8	58
TABLA 9	59
TABLA 10	59
TABLA 11	59
TABLA 12	60
TABLA 13	60
TABLA 14	60
TABLA 15	61
TABLA 16	61
TABLA 17	61
TABLA 18	62

Variable Capacitación

TABLA 19	62
TABLA 20	63
TABLA 21	63
TABLA 22	63
TABLA 23	64
TABLA 24	64
TABLA 25	64
TABLA 26	65
TABLA 27	65
TABLA 28	65
TABLA 29	66
TABLA 30	66
TABLA 31	67
TABLA 32	67
TABLA 33	67
TABLA 34	68
TABLA 35	68
TABLA 36	68

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “Caracterización gestión de calidad y capacitación en las MYPE comerciales rubro confección, ropa para niños mercado modelo de Piura, año 2018”., proviene de las líneas de investigación “Gestión de calidad y capacitación de las MYPE”, que son designadas por la Escuela de Administración “ULADECH – PIURA” y comprenden el campo disciplinar, promoción de la MYPE y se vinculan con las variables que utilizaremos para realizar nuestra investigación que son Gestión de calidad y capacitación. Las razones por las que se realizó esta investigación es porque permitirá optar el título de licenciado en administración de empresas, para poder ejercer en cualquier organización dentro del área que me corresponda, y así mismo poder dar solución a los objetivos de estudio que más adelante son expuestos.

El problema que se ha identificado es: ¿Qué características tiene la Gestión de calidad y capacitación en las MYPE, rubro confección de ropa para niños en el mercado modelo de Piura, año 2018? Respecto a la situación actual de las MYPE del rubro confección ropa para niños en el mercado modelo de Piura, se ha podido presenciar el problema por el cual atraviesan, que es en relación a la falta de capacitación que no se le está brindando a su personal e incluso para los empresarios, con lo que se impide el otorgar una adecuada atención al cliente para poder ampliar sus conocimientos y mejorar sus actitudes, así como las capacidades respecto a la función que estén desempeñando.

Ante la problemática observada el objetivo general que se pretende alcanzar al realizar ésta investigación es: Conocer la Gestión de Calidad y la Capacitación en las MYPE comerciales rubro confección mercado modelo de Piura año 2018, por tal motivo los objetivos específicos son: a) Conocer como es la Gestión de Calidad en las MYPE comerciales rubro confección mercado modelo de Piura año 2018.b) Describir los elementos de la Gestión de Calidad en las MYPE comerciales rubro confección mercado modelo de Piura año 2018. c) Identificar los tipos de capacitación en las MYPE comerciales rubro confección, mercado modelo de Piura año 2018.d) Conocer las necesidades de capacitación en las MYPE comerciales rubro confección mercado modelo de Piura año 2018. La investigación queda delimitada desde la perspectiva geográfica: Mercado modelo de Piura, psicográfica: Microempresas comerciales, rubro confección ropa para niños y delimitación temporal 2018.

Así esta investigación se sustenta con la finalidad de lograr determinar ¿Qué características tiene la Gestión de calidad y capacitación en las MYPE constituidas entre el año 2018, rubro confección de ropa para niños en el mercado modelo de Piura, año 2018? Además por que determinará la obtención del título profesional de licenciada en administración.

Además esta investigación ayudará a un grupo de empresas que no tienen conocimiento científico de gestión de sus MYPE, por que presentan una gestión empírica, por eso la mayoría de empresas piuranas presentan limitaciones en su desempeño como consecuencia de la baja calificación del empresario y de los trabajadores, por eso no pueden hacer que sus empresas se desarrollen de manera eficaz y tengan una sostenibilidad en el tiempo.

Actualmente las MYPE en el Perú representan el 98.4% del total de empresas en el Perú y son las que mayores problemas tienen ya que no cuentan con suficiente apoyo, tienen poco acceso a crédito y asesoría. Las pequeñas y medianas empresas se encuentren preparadas para hacerle frente a estos nuevos cambios tecnológicos, económicos y políticos, que son producto de la globalización, y así de esta manera aprovechar los nuevos desafíos que permiten fortalecer la competitividad de las MYPE.(Promype,2016)

Las MYPE cuentan con personal que tienen potencial pero no son adecuadamente motivados y capacitados, sin embargo, las MYPE enfrentan una serie de obstáculos que limitan su supervivencia a largo plazo y desarrollo, estudios previos indican que la tasa de mortalidad de los pequeños negocios es mayor en los países en desarrollo que en los países desarrollados.(Carrillo,2017)

Además, las pequeñas empresas deben desarrollar estrategias específicas de corto y largo plazo para salvaguardarse de la mortalidad, dado que iniciar una pequeña empresa involucra un nivel de riesgo, y sus probabilidades de perdurar más de cinco años son bajas, la mayor parte de los empresarios tienen profundo conocimiento técnico pero existe resistencia a delegar responsabilidad, y esto se debe a que el dueño de la MYPE no confía en sus subordinados y cree que es el único que puede resolver conflictos.(Sánchez,2016)

El microempresario se ha dado cuenta que necesita asesoría externa para llevar mejor las riendas de su negocio pero esta es muy cara, es por eso que aspectos como la selección, el reclutamiento, la capacitación del personal y estrategias de negocio deben ser analizados dentro de la organización.(Placemarketing,2014)

El motivo de la realización del presente proyecto es conocer las características de la gestión de calidad y capacitación rubro confección ropa para niños mercado modelo de Piura; brindándoles ayuda al momento de elaborar un adecuado plan de producción, optimizando el uso de los recursos mejorando los tiempos de entrega de los productos finales mediante el uso de un sistema de planificación de procesos de ventas.

Para la investigación que se está realizando emplearemos una investigación de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal. Se empleará como tipo de recojo de datos encuestas. La investigación queda delimitada desde la perspectiva temática por las variables independiente “Gestión de calidad” y dependiente “Capacitación”. Desde la perspectiva geográfica: Mercado modelo-Piura. Desde la perspectiva psicográfica se está trabajando con microempresas comerciales del rubro confecciones de ropa para niño en el año 2018.

Las MYPE se encuentran caracterizadas por ser organizaciones que surgen de la necesidad que existan muchas personas que no cuentan con empleo ya que estas personas (que generalmente han perdido su trabajo o no pueden encontrarlo) guiadas por esa necesidad tratan de ver la manera de poder generar sus propias fuente de ingresos. (Morales, 2014)

Cuando hablamos de las MYPE a nivel de microambiente vemos que éstas no tienen una negociación directa con los proveedores y esto se debe al bajo volumen de compra y al reducido capital. A pesar de que las MYPE tengan un poder de negociación muy limitado el microempresario cumple con los requisitos exigidos por el proveedor. (Sánchez, 2017)

Cuando vemos el microambiente de las MYPE del rubro de confecciones de ropa para niños vemos que los proveedores juegan un papel muy importante para el logro de los objetivos de los microempresarios y del mismo proveedor necesita seguir creciendo y para ello necesita nuevos clientes. (Sánchez, 2017)

Con respecto al poder de negociación de los clientes, es vital y necesario saber las características de los clientes ya que de esta manera se determina el poder de negociación que se debe tener con los proveedores. El poder de cada grupo de compradores depende de su situación en el mercado y de la importancia de sus compras comparadas con el total de ventas de la industria. (Porter, 2014)

En Piura como en el resto del país no tienen gran endeudamiento debido a que la capacidad adquisitiva de la MYPE no es tan grande, pero a pesar de eso los microempresarios tratan de hacer frente a la competencia con la estrategia de la diferenciación del producto. (Diario El Comercio, 2012)

Esta estrategia permite que las MYPE del rubro de confección ropa para niños luchan por ser cada día más capacitadas y esto se refleja en una mejor, publicidad, introducción de nuevos productos y aumento de servicios y garantías a los clientes. Entre las MYPE del rubro confección ropa para niños del mercado modelo de Piura existe una fuerte competencia ya que siempre ingresa al mercado nuevo modelos, estilos que se adecuan a las exigencias y necesidades de los clientes y esto permite que los microempresarios puedan segmentar el mercado y ofrecer un mejor producto y servicio. (García, 2013)

Actualmente en Piura han ingresado grandes centros comerciales que se han convertido la gestión de calidad más grande del mercado modelo de Piura esto hace que las MYPE ofrezcan productos de mejor calidad y que sean exclusivos para niños. Con respecto a las características del ambiente interno de las MYPE estudiadas se tienen. (Cáceres, 2015)

En cuanto al financiamiento, pueden acceder a pequeños préstamos por parte de algunos bancos privados, los que son onerosos en el cobro de los intereses. La banca privada consigue los créditos, vía Cofide, a 8% o 10% de interés y les presta a las MYPE cobrándoles intereses que se elevan hasta el 30%. Una MYPE se caracteriza por tener poco personal ya que el capital es reducido y los ingresos no son muy grandes, además vemos que el dueño de la MYPE se encarga de realizar todas las funciones. (Cofide, 2015)

Muchos de estos microempresarios piuranos se iniciaron con una empresa porque tuvieron una idea de negocio , pero no contaban con la experiencia y capacitación necesaria para formarla, sin embargo el microempresario Piurano es emprendedor y siempre piensa en crecer, ser competente ,tener una buena preparación ,capacitación y obtener ganancia .(Cámara de comercio,2016)

Esta investigación se sustenta con la finalidad de lograr determinar cuáles son las características de la Gestión de calidad y capacitación de las MYPE comercial, rubro confección de ropa para niños mercado modelo Piura 2018.

En el Perú las MYPE conforman el grueso del tejido empresarial, dado que, de las empresas existentes en el país, el 98,4% lo son; las mismas que

aproximadamente generan el 42% de la producción nacional, proporcionando el 88% del empleo privado del país. Estos datos estarían implicando que, los rendimientos y/o productividad de las MYPE son bajos, en contraposición a las medianas y grandes empresas, ya que sólo el 1.6% (que representan dichas empresas) y que emplea solo al 12% de la PEA, estarían generando el 58% de la producción nacional. Por lo tanto, es importante conocer a qué se debe la baja productividad de las MYPE. Será por la falta de estrategias competitivas, de innovación, entre otras variables. (Inei, 2017)

Asimismo, el presente se argumenta porque servirá de base para realizar otros estudios similares en otros sectores; ya sean productivas o de servicio del mercado modelo de Piura, específicamente en los asentamientos humanos y de otros ámbitos geográficos de la región y del país, se podrá solucionar problemas futuros, brindando información y aportando nuevos conocimientos para posteriores investigaciones.

Es necesario realizar un estudio del ambiente tanto interno como externo para contar con un control adecuado, que nos permitirá maximizar y minimizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una buena gestión financiera y administrativa, la cual obtener mejores niveles de productividad.

A nivel ambiente interno: Actualmente Las MYPE dedicadas al rubro confección ropa para niños del mercado modelo de Piura encontramos que existe capacitación en sus trabajadores, cuentan con implementos de trabajo, no tienen un límite de producción, respetan las normas y políticas de las MYPE, lo que hace que el trabajador se sienta seguro.

A nivel de ambiente externo: La gestión de calidad es un factor que no afectaría el rubro confección ropa para niños ya que es fruto del trabajo de los colaboradores formados y motivados, por lo que la inversión en formar a los trabajadores aumentar sus capacidades y evitar errores, adquiere una importancia fundamenta en las MYPE.

De tal manera que ya están aptas para competir con empresas que marcan la diferencia, en el mercado, se considera que el factor humano para la gestión de calidad está comprometido en la búsqueda de soluciones y obtener una mayor calidad para las MYPE.

Con respecto al Factor Político legal, requisitos para el inicio de actividades: Las empresas que inicien operaciones a partir de la fecha de vigencia de la presente Ley, en una o más de las actividades comprendidas en el artículo 1o, por el solo mérito de su inscripción en el Registro único de Contribuyentes -RUC-, que otorga la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria –SUNAT.

salvo para las actividades contenidas en el Apéndice de la presente Ley, obtendrán en forma automática su registro en los Ministerios competentes, así como las autorizaciones y permisos o licencias sectoriales necesarias para iniciar sus actividades, además del registro correspondiente en el Instituto Peruano de Seguridad Social -IPSS-, sin perjuicio del trámite que dichas empresas deberán efectuar ante el Municipio correspondiente, a efectos de obtener la Licencia Municipal de Funcionamiento. (Vasquez, 2008)

Las MYPE comerciales rubro confección ropa para niños , para el inicio de sus actividades deberán encontrarse inscritos en el Registro Único de Contribuyentes (RUC) a que se refiere la Ley N° 26935, Ley sobre Simplificación de Procedimientos para obtener los Registros Administrativos y las Autorizaciones Sectoriales para el Inicio de las Actividades de las Empresas, normas complementarias y modificatorias.(Mincetur 2017)

Inicialmente, sin perjuicio de lo dispuesto en la Tercera Disposición Final, la presente Ley se aplicará a las empresas que a partir de la fecha inicien actividades comerciales, de servicios, industriales, agroindustriales, así como a las que presten servicios turísticos, de transporte terrestre y empresas con actividades vinculadas a la salud en general. .

Con respecto al Factor Económico: La región Piura aporta el 4.2% del valor agregado bruto nacional, aunque su aporte a algunos sectores económicos es mucho mayor en términos proporcionales: 43.7% de la pesca, 5.5% de la agricultura y 6.8% de la manufactura. Otro aspecto donde Piura destaca es en la gravitación poblacional, pues con sus 1.7 millones de habitantes es la segunda región con mayor número de habitantes, al albergar el 6.1% de la población total del país. (Perúeconómico, 2010)

Con respecto Factor Socio-cultural, en el departamento de Piura, se celebran fiestas religiosas, estas fiestas se han repartido proporcionalmente, por provincias y regiones. Las más importantes son: la semana santa de Catacaos, la feria internacional de Reyes y la fiesta de Nuestra Señora de las Mercedes en Paita, Piura se enorgullece de Miguel Grau, el ‘Caballero de los Mares’, héroe naval de la Guerra con Chile manifestaciones culturales como el centro ceremonial de Ñaña ñique, los

petroglifos de Samanga, el tesoro de Frías, el señorío de Olleros, Historia y aspectos cultural es el centro ceremonial de Narihuala, Aypate, así como la cerámica característica de la zona.

Con respecto Factor Tecnológico, en la actualidad tenemos un mundo globalizado, lo cual requiere actualizarnos constantemente y hacer uso de la tecnología para mantenernos informados de los cambios que se vienen dando, por tal razón las MYPE logren mantenerse en el mercado, deben de estar acorde con el avance tecnológico, ya que cada día se incrementan nuevas técnicas, herramientas y métodos, para ello es necesario que las MYPE conozcan y estén preparadas ya que les permite ser competitivas.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Variable Capacitación

Canessa (2008) realizó un estudio titulado “La capacitación laboral en Chile y su oportunidad de desarrollo a través del e-learning” que se presentó en la Universidad Técnica Federico Santa María Departamento de Industrias MBA (CHILE) observada el objetivo general que se pretende alcanzar al realizar esta investigación es: Conocer la Gestión de Calidad y la Capacitación en las MYPE y llegó a las siguientes conclusiones: Ningún país puede mantener o aumentar su nivel de competitividad en el mediano y largo plazo si una fracción muy pequeña de su fuerza de trabajo asiste a capacitación. Los antecedentes revisados en este trabajo permiten afirmar que el desarrollo de más y mejores programas de formación continua basados en el sistema blended -learning puede ser un factor crucial para incrementar la cantidad de trabajadores capacitados la diversidad de competencias desarrolladas en ellos. Se configura así un escenario lleno de oportunidades y ventajas pero también con límites y desafíos nuevos. En estas conclusiones nos gustaría destacar algunos de estos desafíos futuros: Las empresas deberán planificar con una visión de largo plazo su incorporación a esta forma de capacitación.

El blend-learning y las redes virtuales serán instrumentos y medios de educación y formación indispensables para las futuras sociedades del conocimiento,

por cual de alguna forma las organizaciones tendrán que ir incorporando poco a poco y no de una sola vez esta nueva forma de hacer las actividades de capacitación para que no se genere un rechazo por parte de los individuos que pertenecen a la empresa.

Hernández, F. (2014). En su tesis titulada: “Capacitación al personal administrativo de la clínica No.23 del IMSS: Propuesta pedagógica respecto al cuidado de si mismo y como mejora para las relaciones interpersonales”, que se presentó en la Universidad Nacional Autónoma de México, llego a las siguientes conclusiones: El proceso de capacitación es un tema recurrente de las instituciones, que si bien es parte de la reglamentación de las mismas, en distintas ocasiones se ve en ella una pérdida de tiempo e insumos.

La capacitación denota la posibilidad de crecimiento y oportunidad de aprendizaje, que posibilita mejoras en el desempeño laboral e interiorizar conocimientos para el desarrollo personal. Además beneficiará a la organización ya que contará con trabajadores capaces de enfrentar y resolver situaciones complejas, actuando lo más asertivamente posible, ya sea en su área laboral, afrontando cargos diversos y en la toma de decisiones.

Vaca (2009) realizo una investigación denominada “propuesta de un plan de capacitación para el personal que maneja los desechos hospitalarios, aplicado al hospital metropolitano de Quito”.Debido a la importancia ambiental que en la actualidad representa el manejo de los desechos hospitalarios, es necesario fortalecer el control sanitario en el manejo de los desechos peligrosos de naturaleza bioinfecciosa, a fin de que se efectúe y cumpla con eficiencia y eficacia la labor diaria del personal que manipula los desechos. El plan de capacitación propuesto

conlleva el aprendizaje del manejo interno y externo de los desechos hospitalarios, incorporando tecnologías apropiadas, que incluye un sistema de recolección, transporte, tratamiento, y disposición final, cumpliendo con la normativa vigente, lo que permite la disminución de los riesgos de contaminación ambiental y los riesgos en la salud del personal involucrado directamente en cada una de las fases de manipulación de desechos. Por lo tanto, se propone una solución integral que incluye criterios sanitarios de fácil implementación, que garanticen que los desechos hospitalarios, desde su generación hasta la disposición final no causen daños a la salud de los trabajadores. Las actividades de capacitación no solo deberían aplicarse a los empleados nuevos sino también a los trabajadores con experiencia, ya que capacitar a los empleados consiste en darles los conocimientos, actitudes y habilidades que requieren para lograr un desempeño óptimo en sus funciones.

Lezama Martínez (2010) realizó una investigación sobre “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE del sector comercio-rubro servicios xerográficos del distrito de nuevo Chimbote, periodo 2008-2009” en el departamento de Chimbote, concluye que Dado que la capacitación de los microempresarios de las MYPE es casi nula, se deberían programar una serie de charlas para explicar la importancia que tiene la capacitación en el desarrollo de las MYPE. Asimismo, se deberían empezar a realizar estudios correlacionales entre capacitación y rentabilidad empresarial, así como también estudios explicativos para determinar las causas del por qué los microempresarios no se capacitan. Y también Se deben hacer estudios mucho más profundos y completos para establecer la correlación entre financiamiento y capacitación con la rentabilidad micro empresarial; así como también determinar las causas de la baja o nula rentabilidad de

las MYPE.

Montes G (2012) Realizo un estudio titulado “Eficacia de cuatro sistemas de capacitación sobre el Desempeño Laboral de empleados de una empresa de servicios telefónicos” que se presentó en la universidad nacional mayor de san marcos (Lima) y llego a las siguientes conclusiones: de poder averiguar que existían diferencias significativas entre los cuatro sistemas de capacitación siendo el de mejor rendimiento el sistema presencial con un promedio de 16.52, y el menos eficaz el de audio conferencia con 10.98; en estos resultados se comprobó que existían diferencias significativas entre los cuatro sistemas de capacitación en el aspecto de habilidad, siendo el más eficaz el método presencial con 5.38 y el menos eficaz la audio conferencia con 3.64; y que existía correlación positiva y significativa entre los sistemas de capacitación y el aspecto de habilidad. Se comprobó que existían diferencias significativas entre los cuatro sistemas de capacitación en el aspecto de productividad, siendo el más eficaz el método presencial con 5.64 y el menos la audio conferencia con 3.70; y que existía correlación positiva y significativa entre los sistemas de capacitación y el aspecto de productividad.

Uribe, (2010) “estrategia de capacitación y desarrollo de competencias cognitivas del personal administrativo de la USMP”. Este trabajo de investigación, se enfatiza en la importancia de la capacitación interna, dentro de la empresa y lo valioso de la retroalimentación con los empleados, para poner en práctica lo aprendido.

Efectúa un análisis muy minucioso del proceso de capacitación y enfatiza la necesidad de un adecuado diagnóstico de necesidades para diseñar la capacitación

en base a necesidades concretas y específicas que le den un valor agregado al proceso y concluye en que el programa debe incidir en las competencias en las cuales se han detectado brechas en el personal a fin de enfocarse en los aspectos claves y en las necesidades específicas de los puestos de trabajo.

Estos aspectos han sido fundamentales en el diseño de la estrategia de capacitación, materia de nuestro trabajo, ya que tenemos en cuenta que el aprendizaje significativo es la antesala de un desempeño eficiente y productivo

Adanaque, R. (2014). En su tesis titulada: “Capacitación y la rentabilidad en las MYPE servicio – Rubro hospedaje de Piura, año 2013”, llego a la conclusión que la capacitación promueve el aprendizaje práctico, dinámico y creativo de la persona; además desarrolla habilidades, destrezas y competencias laborales; ya que los trabajadores tienen contacto directo con los clientes y a mayor capacitación se obtendrá un mejor servicio, por lo que es muy necesario invertir e incentivar las capacitaciones en atención al cliente, ya que son una estrategia para la competitividad en el mercado empresarial.

La mayoría de los microempresarios requieren capacitación con características de tipo: Capacitación para el desarrollo en el trabajo es decir hacer las cosas bien a la primera; Capacitación de tipo promocional es decir que el trabajador tenga la oportunidad de aprender otras actividades; y Capacitación que contribuya en su autorrealización.

Bran, R. (2014). En su tesis titulada: “Caracterización de capacitación y rentabilidad en las MYPE, rubro cerámica en Chulucanas (Morropón), año 2013”, recomienda que los empresarios de las MYPE deberían aplicar políticas de

promoción al personal que ha recibido capacitación, invitar a estudiantes universitarios a sus instalaciones con la finalidad de que capaciten a los empresarios y así recoger de ellos sus conocimientos, asimismo al Gobierno Regional de la Jurisdicción de personal con el fin de incentivar y de motivar a estos a participar activamente en el proceso para mejorar sus productos bandera. Además de tomar en cuenta temas respecto a la parte funcional, operacional y de exportación del proceso.

Bautista, (2008) realizó una investigación propuesta de un “sistema de capacitación para las empresas hoteleras en el departamento de Piura”. En este trabajo la investigadora ha considerado que este rubro es muy importante en la economía en el departamento de Piura, siendo un potencial alternativo de desarrollo social y económico. La autora plantea un objetivo general en el cual está estrechamente ligado a su tema principal ya que se manifiesta en la siguiente manera: proponer un sistema de capacitación para las empresas hoteleras en el departamento de Piura el cual se plantea a partir del siguiente problema: ¿De qué manera un sistema de capacitación aplicado a las empresas hoteleras logran promover la eficiencia de sus operaciones y la obtención de información correcta y segura?; para que de esta manera pueda dar una mejor atención al cliente externo e interno.

2.1 2. .variable Gestión calidad

Berovides y Fernández (2013), Cuba, en su estudio titulado “La gestión de la calidad en una empresa de pastas alimenticias”, La presente investigación tuvo como objetivo elaborar un procedimiento para el diseño e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad Inocuidad en una empresa de pastas alimenticias. Para el

cumplimiento de este objetivo se emplearon técnicas y herramientas como la encuesta.

Díaz, S. (2013), en su tesis titulada “Propuesta de un sistema de gestión de calidad con responsabilidad social universitaria basado en ISO 9001:2010. Una aplicación a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, zonas 5 y 8, Ecuador. Llego a la conclusión que la implementación de esta asegura la optimización en la ejecución de procesos sustantivos propios del quehacer educativo, como son: infraestructura, tecnología, docencia, vinculación interna y externa, concienciación ambiental, investigación y presentación de proyectos de desarrollo. Todo esto en mira de satisfacer las necesidades y demandas de los educandos y sociedad en general como dispone la Constitución 2008 y la LOES 2010. Implementar el SGC aumentará y generará la cooperación de organismos e institucionales educativas a nivel nacional e internacional; ya que, disponer de procesos certificados en calidad es requisito en instituciones de destacado prestigio internacional.

Slepetis. (2011) Realizo un estudio titulado “Sistemas de Gestión de Calidad. Implementación y Evaluación de la Performance Mediante un estudio de caso múltiple en Inta” que se presentó en la Universidad de Buenos Aires, llego a la conclusión que en respuesta a la tendencia observada a nivel global en torno a la calidad, el INTA ha planteado la implementación de las normas ISO como modelo de gestión para sus Unidades y Laboratorios. La norma ISO/IEC 17025 es reconocida a nivel internacional como la norma de referencia que garantiza la competencia técnica de los laboratorios de ensayo y calibración.

Los laboratorios de ensayo ejercen un rol relevante en el comercio dado que los informes de resultado acompañan a las mercaderías y servicios ofrecidos brindando información sobre sus características. Son la forma de evaluación de la conformidad de tercera parte más difundida dado que son la base para otras formas de evaluación como es la certificación de productos. Distintos agentes económicos promueven y/o demandan su acreditación (SENASA, UE, OMC, IWTO, GLOBALGAP, clientes, entre otros).

Rubio, Y. (2011). En su tesis titulada: “Caracterización del financiamiento y la gestión de calidad en las MYPE del sector - comercio rubro - venta de productos agropecuarios, equipos e insumos del distrito de Chimbote, año 2011”, llegó a los siguientes resultados: Respecto a los microempresarios y las MYPE, el 44% representa entre los 41 y 55 años y el 56% de las microempresas viene desarrollando esta actividad en el mismo rubro más de 5 años. Respecto a la gestión de calidad, el 89% de estos microempresarios viene aplicando diferentes estrategias de gestión de calidad en sus empresas y el 89% reconoció que aplica los procesos administrativos como estrategia de gestión de calidad, concluye que los representantes de las MYPE viene aplicando diferentes estrategias de gestión de calidad en sus empresas, entre ellas la mayoría aplica los 49 procesos administrativos, utiliza métodos para evaluar la mejora continua en los procesos tales como autoevaluaciones y revisiones, evalúan la eficacia y eficiencia de la operación mediante el control de procesos. La mayoría de los representantes de las MYPE aseguro que las mediciones del desempeño de los procesos han permitido determinar si han alcanzado los objetivos planificados y que los objetivos de calidad han permitido a la empresa lograr la mejora continua.

Ugaz, F. (2012), en su tesis titulada: “Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías”, que se presentó en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Llego a la conclusión que implementar un Sistema de Gestión de Calidad mejorará la imagen corporativa de la empresa y fortalecerá los vínculos de confianza y fidelidad de los clientes con la organización. Ya que teniendo un manual de calidad servirá como guía para orientar a los trabajadores de la empresa sobre los pasos a seguir en cada una de las etapas del proceso productivo para asegurar que el producto final cumpla de manera exitosa todos los estándares de calidad solicitados por el cliente, las normas vigentes y de seguridad interna.

Centurión (2013) en el estudio “Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia del santa -2013) presentada a la facultad de administración de la la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. de carácter cuantitativo de diseño no experimental describe las principales características de la gestión de calidad, la formalización, el financiamiento, la competitividad, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas. Para ello se utilizó un muestreo no probabilístico intencional, se extrajo una muestra de 160 MYPE; con las cuales se determinó sus principales características y las de sus representantes. En 13 MYPE se establecieron las características de la gestión de calidad; en 49 MYPE, las características de la formalización; en 50 MYPE, las características de competitividad; en 97 MYPE, las características del financiamiento; en 100 MYPE, las características de la capacitación

y en 11 MYPE las características de rentabilidad. Se utilizó como instrumento

un cuestionario estructurado aplicado a los representantes de las MYPE mediante la técnica de la encuesta y se llegó a las siguientes conclusiones: las MYPE en la provincia del Santa en su mayoría son dirigidas por personas adultas de sexo femenino, con instrucción secundaria y superior técnica, y están en el mercado por más de 4 años. Son formales y fueron creadas para obtener ganancia. La formalización les proporciona ventajas como aumento de sus ventas y obtención de créditos, ayudándoles a posesionarse en el mercado. En la competitividad, la mayoría de las MYPE no cuenta con un plan estratégico, conoce sus competidores y percibe que es competitivo. En el financiamiento, las MYPE han solicitado créditos más de una vez a terceras personas a una tasa de más del 20% anual, invirtiéndolo en compra de activos y capital de trabajo. En la capacitación, las MYPE consideran que esta es una inversión; por ello, han capacitado a su personal más de una vez en atención al cliente. En la rentabilidad, se percibe que las MYPE son rentables, han mejorado su infraestructura. Respecto de la gestión de calidad, a pesar de que tienen dificultades del personal con poca iniciativa y no se adapta al cambio y la aplicación de una adecuada gestión de calidad, han mejorado el rendimiento del negocio

Espinoza, P. (2013), en su tesis titulada: “Caracterización de formalización y gestión de calidad de las MYPE comerciales rubro calzado (Piura), año 2013”, llega a la conclusión que el enfoque de una buena gestión de calidad basada en la planificación les ha permitido a las MYPE alcanzar los objetivos programados, con este proceso de innovación emplearon ventajas competitivas de forma sistemática, las cuales facilitaron una rentabilidad mejorada para su empresa y por ende

participan en la cadena productiva, contribuyendo asimismo con los indicadores económicos en la economía del país.

Guzman, M.(2014) en su tesis titulada: “Caracterización gestión de calidad y formalización de las MYPE rubro librerías (ciudad Piura), año 2013”, llegó a la conclusión que la gestión de calidad en las MYPE si les genera beneficio siempre que la entendamos desde dos dimensiones. La primera tiene que ver con el bien o producto en sí mismo. Debe cumplir con cuatro requisitos: estar bien presentado, estar bien diseñado, ser durable, tener un buen funcionamiento. El segundo nivel de calidad tiene que ver con proveer un buen servicio.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Gestión de calidad

Según (Deming, 2010) considera que la Gestión de Calidad como un "Predecible grado de uniformidad, a bajo costo y útil para el mercado". Lo cual es lógico teniendo en cuenta que es matemático y tratará siempre de cerrar las tolerancias de los procesos buscando una mayor uniformidad del proceso.

Según la Norma ISO 9001:2000, la cual constituye el conjunto de parámetros que se refieren a la Gestión de Calidad, tanto en la producción de bienes y servicios como en el tema ambiental. Su principal objetivo es la estandarización de formas de producción de bienes y servicios que cumplan con los requerimientos de la calidad necesarios para aumentar la calidad de un producto o en la prestación de servicios. De igual forma se busca incrementar la competencia de los mismos ante la demanda de productos y servicios cuyos componentes y procesos de confección se efectúen en un contexto donde se acaten los estándares Internacionales de calidad.

2.2.1.2 Elementos

(Porras, 2013) Explica que entre los elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentran los siguientes:

➤ El liderazgo y la participación:

Para el despliegue del Plan de Mejora era necesario potenciar y promover la participación transversal del personal de la Biblioteca (donde estuvieran representados todas las situaciones laborales, todas las bibliotecas y servicios generales) y el liderazgo. De esta manera, lo primero a realizar para la implementación del sistema de gestión de la calidad (antes incluso de la conclusión del proceso de evaluación descrito) fue la aprobación de dos planes referidos a la participación en las tareas de planificación. Se trata del Plan GALEÓN, por el que se remodela la Comisión de Coordinación, para convertirla en la Junta Técnica (participan los responsables de bibliotecas de centros y servicios generales junto al Coordinador de Bibliotecas de Área), con más competencias en planificación y aprobación de objetivos y resultados; y del denominado Plan COLABORA, que contempla los principios para la constitución de los diferentes grupos de mejora, así como su funcionamiento; centrados todos ellos sobre los factores críticos y urgentes contemplados en el Informe de Autoevaluación y, posteriormente, en el Informe Final de Evaluación de la Biblioteca. Gracias a su despliegue, se han formado nueve grupos (siete de nueva creación y dos remodelados para adaptarse a los nuevos criterios). El proceso de constitución de los mismos se produce tras el ofrecimiento formal realizado por el Coordinador de Bibliotecas de Área a toda la plantilla, conforme al Plan COLABORA. El número de miembros previsto siempre se ha

cubierto en su totalidad por el personal que voluntariamente se ha ofrecido.

2.2.1.1. Beneficios

Dice que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad puede traerle grandes beneficios a una organización, cuando esta lo hace con un alto nivel de compromiso por parte de la alta dirección e integrando a su cultura los ocho principios mencionados anteriormente. Algunos ejemplos sé que se pueden citar son:

Aumentar la satisfacción de los clientes: Un SGC ayuda a que la organización planifique sus actividades en base a los requisitos de los clientes y no solamente en base a los requisitos que establezca la organización, por lo que la calidad se integra en el producto o servicio desde la planificación, conduciendo así a que se tengan clientes satisfechos. Hay que recordar que la calidad no es solo cumplir requisitos, sino de tener clientes satisfechos. (C., 2009)

Reducir variabilidad en los procesos: A través de un SGC podemos estandarizar los procesos de una organización reduciendo así la variabilidad que se presentan en estos, lo cual hace que aumente nuestra capacidad de producir productos consistentes.

Reducir costes y desperdicios: Un SGC ayuda a crear una cultura proactiva y de análisis de datos, por lo que la organización se enfoca en detectar oportunidades de mejoras y corregir problemas potenciales, lo que conlleva a que esta tenga numerosos ahorros en recursos. Mayor rentabilidad: Al SGC ayudar a la organización a aumentar la satisfacción de los clientes y reducir costes y desperdicios, su rentabilidad aumenta, produciendo así mayores ingresos o un mayor margen de beneficios, así como mejor posicionamiento en el mercado y de

tener no sólo clientes satisfechos, sino leales. (C., 2009)

Según (Porrás, 2013).La implementación de ISO 9001:2008 no es el último paso que una organización debería de dar, de hecho es apenas el principio. ISO 9001 solo ayuda a construir el esqueleto para el SGC de la organización y es a partir de este entonces se le da la forma al muñeco. Si los huesos del muñeco están bien colocados, entonces tendrás un sistema derecho y robusto, de lo contrario, tendrás un muñeco torcido y cojo. Por último hay que destacar que en una implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad muchas veces se requiere que hayan cambios en algunos elementos culturales de la organización, pues como muy bien dijo Albert Einstein: “Si quieres lograr resultados diferentes, tienes que hacer cosas diferentes”.

2.2.1.2. Principios

➤ **Organización orientada al Cliente**

Las organizaciones dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, cumplir con sus requerimientos y esforzarse por exceder sus expectativas.” (Madriz, 2005)

Dirigir y operar una Organización con éxito requiere gestionarla de una manera sistemática y visible. El éxito debería ser el resultado de implementar y mantener un sistema de gestión que sea diseñado para mejorar continuamente la eficacia y eficiencia del desempeño de la Organización mediante la consideración de las necesidades de las partes interesadas. (Molina, 2004)

La dirección debería establecer una organización orientada al cliente

- Mediante la definición de sistemas y procesos claramente comprensibles, gestionables y mejorables, en lo que a eficacia y eficiencia

se refiere, y asegurándose de una eficaz y eficiente operación y control de los procesos, así como de las medidas y datos utilizados para determinar el desempeño satisfactorio de la Organización. (Molina, 2004)

(Molina, 2004) Da ejemplos de actividades útiles para establecer una Organización orientada al cliente son:

- Definir y promover procesos que lleven a mejorar el desempeño de la Organización
- Adquirir y utilizar información y datos de los Cliente de manera continua
- Dirigir el progreso hacia la mejora continua de la satisfacción del Cliente y
- Utilizar métodos adecuados para evaluar la mejora del proceso, tales como auto evaluaciones y revisiones por parte de la dirección.

Beneficios clave:

- Mejora de la imagen de la Organización a través de una respuesta flexible y rápida a las oportunidades del mercado meta de Clientes.
- Aumento de la eficacia en el uso de los recursos de la Organización para aumentar la satisfacción del Cliente.
- Mejora de la fidelidad del Cliente, lo cual conduce a la mayor utilización de los servicios que brinda la organización.

La aplicación del principio de enfoque al Cliente se implementa por medio

de:

- Estudiar y comprender las necesidades y expectativas del Cliente, mediante investigaciones cuantitativas como las encuestas o cualitativas como los grupos focalizados (Focus Group).
- Asegurarse de que los objetivos y metas de la Organización están ligados a las necesidades y expectativas del Cliente
- Comunicar las necesidades y expectativas del Cliente a toda la Organización.
- Medir la satisfacción del Cliente y actuar sobre los resultados.
- Gestionar de forma sistemática las relaciones con los Clientes.
- Asegurar el equilibrio entre la satisfacción de los Cliente y de las otras partes interesadas (tales como los accionistas, empleados, proveedores, comunidades locales y la sociedad en general).

➤ Liderazgo

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la Administración de la Organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la Organización.

Esto implica:

El liderazgo, compromiso y la participación activa de la dirección de la Organización, son esenciales para desarrollar y mantener un sistema de gestión de la calidad eficaz y eficiente para lograr beneficios para todas las partes interesadas.

Para alcanzar estos beneficios es necesario establecer, mantener y aumentar la satisfacción del Cliente. La dirección debería considerar acciones tales como

Establecer una visión, políticas y objetivos estratégicos coherentes con el propósito de la institución, liderar la Organización con el ejemplo, con el fin de desarrollar confianza entre el personal.

Comunicar la orientación de la Organización y los valores relativos a la calidad y al sistema de gestión de la calidad, participar en proyectos de mejora en la búsqueda de nuevos métodos, soluciones y servicios, obtener directamente retroalimentación sobre la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de la calidad.

Identificar los procesos de prestación del servicio que aportan valor a la organización.

- Identificar los procesos de apoyo que influyen a la eficacia y eficiencia de los procesos de realización, Crear un ambiente que promueva la participación activa y el desarrollo del personal, y Proveer la estructura y los recursos necesarios para apoyar los planes estratégicos de la Organización.

La dirección debería definir también métodos para medir el desempeño de la Organización con el fin de determinar si se han alcanzado los objetivos planificados. (Ver ISO 11620) Estos métodos incluyen mediciones financieras ,mediciones del desempeño de los procesos a través de toda la Organización ,mediciones externas, tales como estudios comparativos con otras instituciones (benchmarking) y evaluación por tercera parte evaluación de la satisfacción de los clientes, personal de la Organización y otras partes interesadas, evaluación de la percepción de los Cliente y de otras partes interesadas del desempeño de los servicios proporcionados, y medición de otros factores de éxito que identifique la

administración.

Beneficios clave:

- El personal entenderá y estará motivado hacia los objetivos y metas de la Organización.
- Las actividades se evalúan, alinean e implementan de una forma integrada.
- La falta de comunicación entre los niveles de una Organización se reducirá.

La aplicación del principio de liderazgo se implementa por medio de:

- Identificar las necesidades de todas las partes interesadas incluyendo Clientes, personal, proveedores, financieros, comunidad local y la sociedad en general.
- Establecer una clara visión del futuro de la Organización.
- Establecer objetivos y metas desafiantes.
- Crear y mantener valores compartidos, imparcialidad y modelos éticos de comportamiento en todos los niveles de la Organización.
- Crear confianza y eliminar temores.
- Proporcionar al personal los recursos necesarios, la formación y la libertad para actuar con responsabilidad y autoridad.
- Inspirar, animar y reconocer las contribuciones del personal.

➤ Participación del personal

El personal, a todos los niveles, es la esencia de una Organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de esta.

Esto implica:

La dirección debería mejorar tanto la eficacia como la eficiencia de la Organización, incluyendo el sistema de gestión de la calidad, mediante la participación y el apoyo de las personas.

Como ayuda en el logro de sus objetivos de mejora del desempeño, la dirección debería promover la participación y el desarrollo de su personal:

- Proporcionando formación continua y la planificación de carrera,
- Definiendo sus responsabilidades y autoridades.
- Estableciendo objetivos individuales y de equipo, gestionando el desempeño de los procesos y evaluando los resultados.
- Facilitando la participación activa en el establecimiento de objetivos y la toma de decisiones, mediante reconocimientos y recompensas, facilitando la comunicación de información abierta y en ambos sentidos, revisando continuamente las necesidades de su personal, creando las condiciones para promover la innovación.
- Asegurando el trabajo en equipo eficaz, Comunicando sugerencias y opiniones, Utilizando mediciones de la satisfacción del personal, e investigando las razones por las que el personal se vincula a la organización y se desvincula de ella.

La dirección de la Organización debería asegurarse de que se dispone de la

competencia necesaria para la operación eficaz y eficiente de la organización. La dirección debería considerar el análisis tanto de las necesidades de competencia presentes como de las esperadas en comparación con la competencia ya existente en la Organización.

La consideración de necesidades de competencia incluye fuentes tales como:

- Demandas futuras relacionadas con los planes y los objetivos estratégicos y operacionales, anticipación de las necesidades de sucesión de los encargados de áreas y de la fuerza laboral, cambios en los procesos, herramientas y equipos de la Organización.
- Evaluación de la competencia individual del personal para desempeñar actividades definidas, y requisitos legales y reglamentarios y normas que afecten a la Organización y a sus partes interesadas.

Beneficios clave:

- Un personal motivado, involucrado y comprometido dentro de la Organización
- Innovación y creatividad en promover los objetivos de la Organización
- Un personal valorado por su trabajo.
- Un personal deseoso de participar y contribuir a la mejora continúa.

La aplicación del principio de participación del personal, se implementa por medio:

- Comprender la importancia de su contribución y su papel en la Organización.

- Identificar las limitaciones en su trabajo.
 - Aceptar la responsabilidad de los problemas y de su resolución.
 - Evaluar su actuación de acuerdo a sus objetivos y metas personales.
 - Búsqueda activa de oportunidades para aumentar sus competencias, conocimiento y experiencia.
 - Compartir libremente conocimientos y experiencia.
 - Discutir abiertamente los problemas y cuestiones.
- Enfoque basado en procesos

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Para que las organizaciones operen de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. A menudo la salida de un proceso forma directamente la entrada del siguiente proceso. La identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conocen como “enfoque basado en procesos”.

Promover la adopción de un enfoque basado en procesos para el desarrollo, implementación y mejora de la eficacia y eficiencia de un sistema de gestión de la calidad, con el fin de alcanzar la satisfacción de las partes interesadas mediante el cumplimiento de sus requisitos. La aplicación de un sistema de procesos dentro de la Organización, junto con la identificación e interacciones entre estos procesos, así como su gestión puede denominarse como “enfoque basado en procesos”.

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del propio sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza en un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de

- a. la comprensión y el cumplimiento de los requisitos entre las áreas,
- b. la necesidad de considerar los procesos en términos del valor que aportan,
- c. la obtención de resultados del desempeño y eficacia de los procesos, y
- d. la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

Beneficios clave:

- Reducción de costos y tiempos mediante el uso eficaz de los recursos. Resultados mejorados, coherentes y predecibles.
- Permite que las oportunidades de mejora estén centradas y priorizadas.

La aplicación del principio de enfoque basado en procesos se implementa por medio de:

- Definir las actividades del proceso, necesarias para lograr el resultado deseado.
- Establecer responsabilidades y obligaciones claras para el cumplimiento de las actividades claves de cada proceso.

- Analizar y medir la capacidad de las actividades clave.
- Identificar las interfaces de las actividades clave dentro y entre las funciones de la Organización.
- Centrarse en los factores, tales como, recursos, métodos y materiales, que mejorarán las actividades clave de la Organización.
- Evaluar los riesgos, consecuencias e impactos de las actividades en los Clientes, proveedores y otras partes interesadas.
- Enfoque de sistema para la gestión

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de una Organización en el logro de sus objetivos.

Esto implica:

Un enfoque para desarrollar e implementar un sistema de gestión de la calidad comprende diferentes etapas tales como:

- a) Determinar las necesidades y expectativas de los Clientes y de otras partes interesadas;
- b) establecer la política y objetivos de la calidad de la Organización ;
- c) determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad;
- d) determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad;
- e) establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso;

f) aplicar estas medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso;

g) determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas;

h) establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Un enfoque similar es también aplicable para mantener y mejorar un sistema de gestión de la calidad ya existente.

Una Organización que adopte el enfoque anterior genera confianza en la capacidad de sus procesos y en la calidad de sus servicios, y proporciona una base para la mejora continua. Esto puede conducir a un aumento de la satisfacción de los Clientes y de otras partes interesadas y al éxito de la organización.

Beneficios clave:

- Integración y alineación de los procesos que alcanzarán mejor los resultados deseados.
- La capacidad para enfocar los esfuerzos en los procesos principales.
- Proporcionar confianza a las partes interesadas en la coherencia, eficacia y eficiencia de la Organización.

La aplicación del principio de enfoque de sistema se implementa por medio de:

- Estructurar un sistema para alcanzar los objetivos de la Organización de la forma más eficaz y eficiente.

- Entender las interdependencias existentes entre los diferentes procesos del sistema.
- Estructurar los enfoques que armonizan e integran los procesos.
- Proporcionar una mejor interpretación de los papeles y responsabilidades necesarias para la consecución de los objetivos comunes, y así reducir barreras internacionales.
- Entender las capacidades organizativas y establecer las limitaciones de los recursos antes de actuar.
- Definir y establecer como objetivo la forma en que deberían funcionar las actividades específicas dentro del sistema.
- Mejorar continuamente el sistema a través de la medición y la evaluación

2.2.2 Capacitación

Según (Iran, 2007) Define a la capacitación como disposición y aptitud que alguien observará en orden a la consecución de un objetivo determinado.

Básicamente la capacitación está considerada como un proceso educativo a corto plazo el cual utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado a través del cual el personal administrativo de una empresa u organización, por ejemplo, adquirirá los conocimientos y las habilidades técnicas necesarias para acrecentar su eficacia en el logro de las metas que se haya propuesto la organización en la cual se desempeña. La capacitación, debe entenderse como una forma de

educación a través de la cual se logra una cultura de identidad, teniendo como fundamento el soporte a la calidad y la productividad. Rodríguez y Morales (2008).

Objetivos y funciones de la capacitación

El objetivo general de la capacitación es lograr la adaptación de personal para el ejercicio de determinada función o ejecución de una tarea específica, en una organización (Carrillo, Jimdo, 2009). Entre los objetivos principales de la Capacitación se encuentran los siguientes:

- Incrementar la productividad.
- Promover un ambiente de mayor seguridad en el empleo.
- Facilitar la supervisión del personal.
- Proporcionar a la empresa recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para el eficiente desempeño del trabajador.
- Desarrollar el sentido de responsabilidad hacia la empresa a través de una mayor competitividad y conocimientos apropiados.
- Lograr que se perfeccionen los ejecutivos y empleados en el desempeño de sus puestos tanto actuales como futuros.
- Mantener a los ejecutivos y empleados permanentemente actualizados frente a los cambios científicos y tecnológicos que se generen proporcionándoles información sobre la aplicación de nueva tecnología.
- Lograr cambios en el comportamiento del empleado

con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la empresa, logrando condiciones de trabajo más satisfactorias (Carrillo, La capacitación , 2012)

2.2.2.1 Características

Las características de la capacitación se rigen según características básicas que se mencionan a continuación:

(Collage, 2010) En todos los casos, la capacitación se rigen según

Características básicas que se mencionan a continuación:

- El contenido combina un enfoque multidisciplinario interactivo en aula, liderado por un facilitador.
- Casos de estudio interactivos y excelentes técnicas de transferencia de conocimientos proveen a los estudiantes de la experiencia y elementos que pueden aplicar a sus tareas in mediatamente.
- Los Capacitadores son profesionales, con credenciales académicas y extensa experiencia en la conducción de proyectos complejos.
- Realización de ejercicios, casos y discusiones.
- Uso de temblantes o plantillas.
- Proyección en pantalla.
- Proyección de videos.
- Ejercicios vivenciales y autoevaluaciones.
- Examen de evaluación final (Opcional).
- Certificado de asistencia o aprobación.

- Entrega del material del curso y soluciones.
- Soporte posterior a los participantes autoevaluaciones.

2.2.2.2. Tipos de capacitación:

Existen dos tipos de capacitación, la inminente y la inducida.

- **Inminente:** La primera se origina propiamente dentro del grupo, es el producto del intercambio de las experiencias o fruto de la creatividad de alguno de los integrantes que luego será transmitida por este al resto de sus compañeros. (Soto, 2015)

- **Inducida:** En el caso de la inducida, la enseñanza proviene de alguien ajeno al grupo, por ejemplo, los cursos que se dictan en las empresas. (Soto, 2015)

2.2.2.3. Métodos y técnicas de capacitación y desarrollo

La rotación de puestos: Significa hacer que las personas pasen por varios puestos en la organización con la intención de expandir sus habilidades, conocimientos y capacidades. (Rodríguez L. , 2014)

- Puestos de asesoría: Significa brindar a la persona que tiene gran potencial la oportunidad de trabajar provisionalmente en diferentes áreas de la organización, bajo la supervisión de un gerente exitoso (Huertas, 2012).

- Aprendizaje práctico: Es una técnica de capacitación que permite a las personas dedicarse, de tiempo completo al trabajo de analizar y resolver problemas desiertos proyectos o de otros departamentos. (Huertas, 2012)

- **Asignación de comisiones:** Significa brindara la persona la oportunidad de participar en condiciones de trabajo, donde participa en la toma de decisiones, aprende al observar a otros e investigar problemas específicos de la organización. (Rodriguez L. , 2014)

- **Participación en cursos y seminarios externos:** Es una forma tradicional de desarrollo por cursos formales, clases y seminarios. (Rodriguez L. , 2014)

- **Ejercicios de simulación:** La simulación ha extrapolado la selección de personal y también se ha convertido en una técnica de capacitación y desarrollo. (Rodriguez L. , 2014)

Estos incluyen:

- **Estudio de Casos:** Se trata de una técnica que permite diagnosticar un problema real y presentar alternativas para su solución.

- **Juegos de Empresa** y también se ha convertido en una técnica de capacitación y desarrollo.

- **Estudio de Casos:** Se trata de una técnica que permite diagnosticar un problema real y presentar alternativas para su solución.

- **Juegos de Empresa.**

2.2.2.4. Businessgames:

Consiste en que equipos de trabajadores compitan entre sí y toman decisiones computarizadas en situaciones empresariales reales

- **Capacitación fuera de la empresa:**

Este tipo de capacitación es proporcionada por organizaciones que se especializan en entrenamiento y desarrollo que ofrecen esquemas

integrados, con un enfoque para enseñar a los empleados la importancia de trabajar en equipo. (Rodríguez K. V., 2011)

- **Centros internos de desarrollo:**

Se trata de métodos que se aplican en centros que están al interior de la empresa y que buscan exponer a los administradores y a las personas a ejercicios realistas para que desarrollen y mejoren sus habilidades personales. El administrador puede representar varias funciones integradas, como líder renovador, preparador, orientador el impulso para convertirse en un coach. El coaching se refiere al conjunto de todas esas facetas

- **Capacitación de aprendices:**

Con este las personas que regresan a la industria en particular en tareas especializadas como maquinistas, técnicos de laboratorio o electricistas reciben instrucción y practicas minuciosas, tanto dentro como fuera del puesto, en los aspectos teóricos y prácticos del trabajo.

- **Representación de papeles:**

La representación de papeles o psicodrama, consiste en asumir las actitudes y comportamientos, es decir, desempeñar el papel de otras personas, como muchas veces un supervisor y un subordinado, que participan en un problema específico.

- **Elaboración de modelos de comportamientos:**

Combina varios métodos de capacitación y, por lo tanto, múltiples principios de aprendizaje, es la técnica de elaboración de modelos de comportamiento. Esta supone cuatro componentes:

2.2.2.5. Técnicas:

Lectura: En la cual un instructor presenta verbalmente información a un grupo de oyentes, que reciben la información y la analizan.

Instrucción programada: Esta aplica sin un instructor humano. Se presentan pequeñas partes de información que requieren las correspondientes respuestas. Los tipos de repuestas generalmente son de opción múltiple, verdadera o falsa, etc.

Capacitación en clase: Es el entrenamiento fuera del local de trabajo. Los educandos son reunidos fuera y cuentan con un profesor que transmite el contenido del programa de capacitación.

Capacitación por computadora (CBT): Con ayuda de la tecnología de la información (TIC), se puede hacer un programa de capacitación.

Capacitación en el puesto: utilizado para capacitar a no ejecutivos es esta que tiene la ventaja de proporcionar experiencia directa en condiciones normales de trabajo; así mismo, da una oportunidad de que el instructor-un gerente o empleado de alto nivel- desarrolle buenas relaciones con los empleados nuevos.

Instrucción capacitada: Permite que un mínimo de instructores maneje un número elevado de participantes. Este método es muy adecuado en las áreas en que la información puede presentarse por medio de conferencias, demostraciones, películas y videos o mediante instrucciones de computadoras.

2.2.2.2.6 Finalidad de la capacitación

(Piña, 2010) La capacitación sirve para el desarrollo de las capacidades y habilidades del personal Un desarrollo de recursos humanos efectivo en una empresa implica planeamiento, estructuración, educación, capacitación para así brindar conocimiento, destrezas y compromiso en los miembros y personal al máximo y creativamente como herramientas para brindar

poder. La capacitación hará que el colaborador sea más competente y hábil.

2.2.2.7 .Pasos del proceso de capacitación

(Emprende, 2008) Este proceso va desde la detección de necesidades hasta la evaluación de resultados.

El siguiente diagrama da un panorama general del. Pasos para elaborar un programa de capacitación:

- Primer paso: Detección de necesidades
- Segundo paso: Clasificación y jerarquización de las necesidades de capacitación
- Tercer paso: Definición de objetivos
- Cuarto paso: Elaboración del programa
- Quinto paso: Ejecución
- Sexto paso: Evaluación de resultados.

Para elaborar un programa de capacitación el primer paso es detectar las necesidades de la empresa. Aplicar técnicas adecuadas para este fin elimina las pérdidas de tiempo.

El segundo paso es clasificar y jerarquizar esas necesidades. Es decir, se tienen que clasificar y ordenar para decidir cuáles son las más urgentes, o más importantes, o cuáles requieren atención inmediata y cuáles se tienen que programar a largo plazo.

El tercer paso es definir los objetivos de capacitación, es decir, motivos de llevar adelante el programa. Estos objetivos tienen que formularse de manera clara, precisa y medible para más adelante, después de aplicar el programa,

pode evaluar los resultados.

El cuarto paso es elaborar el programa de capacitación. En este momento se determina qué (contenido), cómo (técnicas y Ayudas), cuándo (fechas, horarios), a quién (el grupo), quién (instructores), cuánto (presupuesto). El quinto paso es ejecutar el programa, es decir, llevarlo a la práctica.

2.2.2.8. Beneficios de la capacitación

(Emprende, 2008) Algunos de esos beneficios para la empresa son los siguientes:

- Ayuda a prevenir riesgos de trabajo.
- El programa. Esto debe hacerse antes, durante y después de ejecutarlo.
- Produce actitudes más positivas.
- Aumenta la rentabilidad de la empresa.
- Eleva la moral del personal.
- Mejora el conocimiento de los diferentes puestos y, por lo tanto, el desempeño.
- Crea una mejor imagen de la empresa.
- Facilita que el personal se identifique con la empresa.
- Mejora la relación jefe-subordinados.
- Facilita la comprensión de las políticas de la empresa.
- Proporciona información sobre necesidades futuras de personal a todo nivel.
- Ayuda a solucionar problemas.-Facilita la promoción de los empleados.

- Incrementa la productividad y calidad del trabajo.
- Promueve la comunicación en la organización.

2.2.2.9. Importancia de la capacitación empresarial

(Barrios, 2012) En la actualidad la capacitación en las organizaciones es de vital importancia porque contribuye al desarrollo de los colaboradores tanto personal como profesional

Por ello las empresas deben encontrar mecanismos que den a sus colaboradores los conocimientos, habilidades y actitudes que se requiere para lograr un desempeño óptimo. En capacitación se diseñan programas para transmitir la información relacionada a las actividades de cada organización. Mediante el contenido de éstos, los colaboradores tienen la oportunidad aprender cosas nuevas, actualizar sus conocimientos, relacionarse con otras personas, en otras palabras, satisfacen sus propias necesidades, mediante técnicas y métodos nuevos que ayudan aumentar sus competencias, para desempeñarse con éxito en su puesto, permitiendo a su vez a las organizaciones alcanzar sus metas. En muchas organizaciones consideran a la capacitación como un gasto innecesario, sin darse cuenta que se puede ofrecer resultados positivos y un aumento en la productividad y calidad en el trabajo; es decir, es una inversión que trae beneficios al colaborador y a la organización. (Barrios Y. , 2012)

Alguno de estos beneficios son los siguientes:

- Provoca un incremento de la productividad y calidad de

trabajo.

- Aumenta la rentabilidad de la organización Desarrolla una alta moral en los empleados Ayuda a solucionar problemas.
- Reduce la necesidad de supervisión Ayuda a prevenir accidentes de trabajo.
- Mejora la estabilidad de la organización y su flexibilidad
- Facilita que el personal se identifique con la empresa Podemos concluir que la capacitación los colaboradores debe ser obligatoria, ya que es un factor importante que ayuda a ser competitivos y más eficientes, dando como resultado un cambio en la organización.

III. HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis General

La presente investigación por ser de tipo descriptiva no tiene hipótesis según Sampieri (2012).

En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga, enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática.

IV.METODOLOGIA

4.1 Diseño de la investigación

Según el autor Hernán, Fernández y Batista (2010) El tipo de investigación en mi tesis es descriptiva porque especifica las

dimensiones de las variables y enumera las variables, se ocupa de la explicación de fenómenos sociales o clínicos en una circunstancia temporal que en caso de mi tesis es para el año 2018 y geográfica determinada que este caso sería el Mercado Modelo de Piura.

El nivel de investigación es Cuantitativa ya que se va a necesitar medir o cuantificar numéricamente las variables estudiadas, que en este caso son: Gestión de Calidad y Capacitación en las MYPE comerciales rubro confección ropa para niños .mercado modelo de Piura año 2015..

Edelmira, G.L a Rosa (2005)

Según Kerlinguer (2002) el diseño de investigación es no experimental porque la variable Gestión de calidad y Capacitación, rubro confección ropa para niños del Mercado Modelo de Piura, solo observo el comportamiento entre las variables, más no manipularé; los datos obtenidos, reflejaran el comportamiento de las variables en estudio, es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o a que son inherentemente no manipulables.

4.2 Universo y muestra

4.2.1. Población

Las unidades económicas en estudio son 5 tiendas de confecciones de ropa para niño; de acuerdo a las variables se tiene:

Gestión de Calidad

La población es finita porque se considera a los trabajadores en un número de 35, considerando las dimensiones de la variable., los procesos que pueden dar un veredicto objetivo y contundente por los trabajadores. Por estar cerca a los procesos de la organización y poder evaluar la gestión del gerente.

Capacitación

La población está constituida por los trabajadores y las características son:

- Mayores de 18 años de ambos géneros que tengan antigüedad más de 6 meses laborando en las MYPE.

4.2.2. Muestra

En relación a las variables gestión de calidad y capacitación la muestra es por conveniencia conforme lo dicho por linares (2013) cuando una población es menor de 50 se considera $N=n$.

La muestra para gestión de calidad y gestión de calidad es $n=36$

Para las 2 variables de la investigación la fuente está dada por los trabajadores de las cinco MYPE las cuales están ubicadas en la plataforma del mercado modelo – Piura

ITEM	NOMBRE	DIRECCION	COLABORADORES	RUC
1	Comercial Anita	Mz-5 Lt-4. Plataforma Juan Velazco Alvarado	7	20316459138
2	Creaciones Nanos	Puesto 22. Plataforma Juan Velazco Alvarado	9	20316459138
3	Comercial Alejandra	Mz-31 Puesto 9. Plataforma Juan Velazco Alvarado	7	20316459138
4	Comercial Gasparin	Mz-33 Puesto 6. Plataforma Juan Velazco Alvarado	8	20316459138
5	Creaciones Diana	Mz-31 Puesto 11. Plataforma Juan Velazco Alvarado	6	20316459138
FUENTE: LA ADMINISTRACION DEL MERCADO MODELO – PIURA				

4.3. Definición y operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala	Fuente	Instrumento	Definición Operacional	Metodología
Gestión De Calidad	La gestión de calidad se resume en su exhortación. Que las organizaciones trabajen para alcanzar la meta de cero defectos (Crosby,1996)	Beneficios	Seguridad Supervivencia Competitividad	ORDINAL	Trabajadores	ENCUESTA	La dimensión “Beneficios” será medida con sus indicadores: “Seguridad, supervivencia y competitividad” con la técnica de la encuesta y el cuestionario	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Descriptiva NIVEL DE INVESTIGACIÓN: cuantitativa DISEÑO: Experimental, corte transversal
		Elementos	Eficacia Eficiencia Control	ORDINAL	Trabajadores	ENCUESTA	La dimensión “Elementos” será medida con sus indicadores: “Eficacia, eficiencia y control” con la técnica de la encuesta y el cuestionario	

Capacitación	<p>Básicamente la capacitación está considerada como un proceso educativo a corto plazo el cual utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado a través del cual el personal administrativo de una empresa u organización, por ejemplo adquiere los conocimientos y las habilidades técnicas necesarias para acrecentar su eficacia en el logro de las metas que se haya propuesto la organización en la cual se desempeña.</p>	Tipos	Inducción Conocimiento Inminente	ORDINAL	Trabajadores	ENCUESTA	La dimensión “Tipos” se medirá con sus indicadores: “Inducción, conocimiento e inminente” con la técnica de la encuesta y el cuestionario	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Descriptiva</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN: cuantitativa</p> <p>DISEÑO: Experimental, corte transversal</p>
		Necesidades	Motivación Orientación Información	ORDINAL	Trabajadores	ENCUESTA	La dimensión “Necesidades” se medirá con sus indicadores “Motivación, orientación e información” con la técnica de la encuesta y el cuestionario.	

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnicas

Se va realizar a través de un cuestionario, con la finalidad de recoger datos de los trabajadores de las 5 empresas mencionadas dedicadas al rubro confección de ropa para niños a través de ella podemos obtener la información que requerimos para llegar a la conclusión de nuestro estudio. Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta, con la que se buscó recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado y un test de autoevaluación. Estos instrumentos no buscan modificar el entorno ni controlar el proceso que está en observación. Los datos se obtuvieron a partir de un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa.

4.4.2. Instrumentos de recolección de datos

El recojo de la información se realizó aplicando como instrumento al cuestionario, el que consta de 18 preguntas, fueron aplicados a los trabajadores. Además, la aplicación de los instrumentos antes mencionados fue realizada por la investigadora, quien se preparó especialmente para ello y se eligió un horario que no interfiera con las labores de las MYPE, Con respecto al cuestionario para la variable capacitación se acudió a la misma muestra, solicitándoles que respondan con la mayor exactitud posible sobre el beneficio económico de dos períodos consecutivos y sobre el monto de los activos que poseen. Finalmente se realizó el procedimiento estadístico, con la prueba para métrica de correlación de Pesaron, con la ayuda de Excel MS a partir del cual se procedió al análisis cuantitativo de los resultados obtenidos.

4.5. Plan de análisis

Una vez recopilados los datos, se tabulan. Luego se realiza el análisis y la interpretación. En la presente investigación se realizarán un tipo de análisis: análisis descriptivo. El análisis descriptivo se realizará a las dos variables. En dicho análisis se considerará un análisis de frecuencias, de medias, asimismo de máximos y mínimos. Con respecto al análisis ligado a las hipótesis se analizará inicialmente el nivel de significancia y posteriormente el coeficiente de correlación. El coeficiente de correlación para la presente investigación será el coeficiente de persona.

4.6. Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DEFINICION	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	TECNICA	INSTRUMENTO
“Caracterización gestión de calidad y capacitación en las MYPE comerciales rubro confección, ropa para niños mercado modelo de Piura, año 2018”.	¿Qué características tiene la Gestión de calidad y capacitación en las MYPE constituidas entre el año 2018, rubro confección de ropa para niños en el mercado modelo de Piura, año 2018?	Objetivo general: Conocer la Gestión de calidad y la capacitación en las MYPE comerciales rubro confección mercado modelo de Piura año 2018. Objetivo Específico: Conocer como es la Gestión de Calidad en las MYPE comerciales rubro confección mercado modelo de Piura año 2018. Describir los	Según Hernández (2009) es descriptiva por las siguientes razones: El tipo de la investigación es descriptiva porque busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas que se someten al análisis.	G E S T I O N D E C A L I D A D C A P A C I T A D O	La gestión de calidad se resume en su exhortación. Que las organizaciones trabajen para alcanzar la meta de cero defectos (Crosby,1996)	BENEFICIOS	La dimensión “Beneficios” será medida con sus indicadores: “Seguridad, Supervivencia y Competitividad” con la técnica de la encuesta y el cuestionario	Seguridad Supervivencia Competitividad	ENCUESTA	CUESTIONARIO
						ELEMENTOS	La dimensión “Elementos” será medida con sus indicadores: “Eficacia, eficiencia y control” con la técnica de la encuesta y el cuestionario	Eficacia Eficiencia Control	ENCUESTA	CUESTIONARIO
						TIPOS	La dimensión “Tipos” se medirá con sus indicadores: “Inducción, conocimiento e inminente” con la técnica de la encuesta y el	INDUCCIÓN CONOCIMIENTO O INMINENTE	ENCUESTA	CUESTIONARIO

		<p>elementos de la Gestión de Calidad en las MYPE comerciales rubro confección mercado modelo de Piura año 2018.</p> <p>Identificar los tipos de Capacitación en las MYPE comerciales rubro confección, mercado modelo de Piura año 2018.</p> <p>Conocer las necesidades de capacitación en las MYPE comerciales rubro confección mercado modelo de Piura año 2018.</p>		T A C I O N	<p>cual utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado a través del cual el personal administrativo de una empresa u organización, por ejemplo adquiera los conocimientos y las habilidades técnicas necesarias para acrecentar su eficacia en el logro de las metas que se haya propuesto la organización en la cual se desempeña.</p>		cuestionario				
						NECESIDADES	<p>La dimensión “Necesidades” se medirá con sus indicadores “Motivación, orientación e información” con la técnica de la encuesta y el cuestionario.</p>	<p>Motivación</p> <p>Orientación</p> <p>Información</p>	ENCUESTA	CUESTIONARIO	

4.7.Principios éticos

Se ha respetado el principio de confidencialidad y anonimato establecido en el código de ética de la Asociación Peruana de Investigación de Mercados (APEIM). En la presente investigación se respetó la autoría de las personas que participan, a quienes se acudió para tener un mejor conocimiento del tema; se mantuvo el anonimato de aquellos individuos que participaron en el estudio, por otro lado, se evitaron las conclusiones prejuiciosas, manipuladas y alienantes; por último, para la realización de esta investigación no se ha recurrido a recursos inmorales o no éticos ni a recursos ilícitos (delictivos) como: soborno, engaño, plagio, interceptación telefónica, violación de la correspondencia, incursión a la vida privada de las personas, uso de cámaras y micrófonos ocultos (sin la debida autorización del personaje de la noticia), entre otros aspectos.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

5.1.1 Variable Gestión de calidad

Objetivo específico: Conocer como es la Gestión de Calidad

Tabla 1

Equipos de protección individual

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	33.33%
NO	24	66.67%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Tabla 2

Mantenimiento a las maquinas

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	36	100%
NO	0	0%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Tabla 3
Sistema de seguridad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	36	100%
NO	0	0%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Tabla 4
Adapta a tendencias

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	36	100%
NO	0	0%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Tabla 5
Utilización de información y datos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	50%
NO	18	50%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Tabla 6

Confecciones según temporada

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	36	100%
NO	0	0%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Tabla 7

Sistema que garantiza la satisfacción del cliente

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	50%
NO	18	50%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Tabla 8

Entendimiento del propietario con necesidades del cliente

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	44.44%
NO	20	55.56%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Tabla 9
Proceso de plan de mejora

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	83.33%
NO	6	16.67%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Objetivo específico: Describir los elementos de la Gestión de Calidad

Tabla 10
Manual de calidad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	52.78%
NO	17	42.22%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Tabla 11
Proceso de producción

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	21	58.33%
NO	15	41.67%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Tabla 12
Cuentan con garantía

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	36	100%
NO	0	0%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Tabla 13
Alcanzar lo planificado

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	21	58.33%
NO	15	41.67%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Tabla 14
Implementa sistema de gestión de calidad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	36	100%
NO	0	0%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Tabla 15
Margen de error

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	36	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Tabla 16
Calidad de producto adecuado

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23	63.89%
NO	13	36.11%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Tabla 17
Fiable la gestión del propietario

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	36	100%
NO	0	0%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Tabla 18
Control kardex

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	36	100%
NO	0	0%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

5.1.2. .Variable Capacitación

Objetivo específico: Identificar los tipos de capacitación

Tabla 19
Capacitación frecuente

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	25	69.44%
NO	11	30.56%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Tabla 20

Funciones y responsabilidades definidas

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	36	100%
NO	0	0%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Tabla 21

Cumplimiento de funciones

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	36	100%
NO	0	0%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Tabla 22

Respeto las Normas y políticas

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	36	100%
NO	0	0%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Tabla 23

Conocimiento de la trayectoria de la organización

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	21	58.33%
NO	15	41.67
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Tabla 24

Apoyo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	36	100%
NO	0	0%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Tabla 25

Modelos de acuerdo a la moda

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	36	100%
NO	0	0%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Tabla 26
Solución de problemas

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	36	100%
NO	0	0%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Tabla 27
Plan de contingencia

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	36	100%
NO	0	0%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Objetivo específico: Conocer las necesidades de capacitación

Tabla 28
Motivación

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	55.56%
NO	16	44.44%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Tabla 29
Ganancia de acuerdo a producción

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	36	100%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Tabla 30
Compensación

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	36	100%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Tabla 31
Orientación de función en primer día de trabajo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	83.33%
NO	6	16.67%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Tabla 32

Orientación

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	55.56%
NO	16	44.44%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Tabla 33

Fácil expresión de opinión

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	50%
NO	18	50%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Tabla 34

Información del desempeño del trabajador

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	30.56%
NO	25	69.44%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Tabla 35

Respetar las Normas y políticas de la organización

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	36	100%
NO	0	0%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

Tabla 36

Aclaración de normas y políticas

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	36	100%
NO	0	0%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

5.2. Análisis de los resultados

5.2.1 Variable gestión de calidad

Objetivo específico 1 que considera: Conocer como es la Gestión de Calidad en las MYPE comerciales rubro confección mercado modelo de Piura año 2018. Las tablas que permite demostrar el objetivo son las siguientes:

En la tabla 1 denominada: “La empresa le facilita a usted los equipos de protección individual necesarios para su trabajo” se puede observar que de los 36 encuestados el 33.33% afirman que les facilitan los Equipos de Protección Individual necesarios para el trabajo. Según OHSASS 18001 (2014) un equipo de protección individual se trata de cualquier equipo dirigido a que sea llevado o sujetado por el empleado para que le proteja de los riesgos que amenacen su salud o seguridad. El equipo será facilitado según el puesto de trabajo de cada trabajador ya que cada puesto de trabajo conlleva distintos riesgos.

Por otro lado Del Prado (2017) los EPI proporcionarán una protección eficaz frente a los riesgos que motivan su uso, sin suponer por sí mismos u ocasionar riesgos adicionales ni molestias innecesarias. En caso de riesgos múltiples que exijan la utilización simultánea de varios equipos de protección individual, éstos deberán ser compatibles entre sí y mantener su eficacia en relación con el riesgo o riesgos correspondientes. En cualquier caso, los EPI que se utilicen deberán reunir los requisitos establecidos en cualquier disposición legal o reglamentaria que les sea de aplicación, en particular en lo relativo a su diseño y fabricación.

En la tabla 2 denominada: “Se realiza mantenimiento a la maquinas” se puede observar que de los 36 encuestados el 100% si hacen mantenimiento a las maquinas. Según Grupo MISOL (2016) el buen funcionamiento de la maquinaria industrial depende principalmente de un buen mantenimiento con un cambio de sus piezas de desgaste y de la limpieza general de la misma. Los procesos de producción, la materia prima, derrames y aun el producto terminado afectan la limpieza de la maquinaria, esto puede traducirse en riesgos y/o contaminación cruzada. El difícil acceso a diferentes partes y partes superiores para labores de limpieza en la maquinaria industrial ocasiona que se empolven y también se generen telarañas. Una limpieza eficaz de la maquinaria industrial depende de las condiciones físicas y del mantenimiento preventivo y correctivo que hayan recibido previamente. La limpieza del equipo debe planearse con anticipación y coordinarse con todos los departamentos y las personas involucradas.

Por otro lado según Grupo FR (2018) para todas las empresas el mantenimiento es una actividad que debería ser primordial en sus actividades programadas, puesto que esto les garantiza el buen funcionamiento de sus equipos, lo cual es un beneficio doble ya que se prevén futuros gastos por fallas en la maquinaria.

En la tabla 3 denominada: “Cuenta con un sistema de seguridad” se puede observar que de los 36 encuestados el 100% si cuenta con un sistema de seguridad. Según ExpokNews (2014) un sistema de seguridad nos permite identificar peligros, prevenir riesgos y poner las medidas de control necesarias en el lugar de trabajo para prevenir accidentes, un claro compromiso con la seguridad del personal y puede contribuir a que estén más motivados sean más eficientes y productivos, Menos accidentes significa una

optimización del recurso humano y por tanto un activo menos caro para una organización, Impulsa una buena percepción dentro de clasificaciones y rankings laborales que mejoren la reputación de la empresa.

Por otro lado según BBVA (2013) uno de los principales problemas en el mundo laboral actual es la alta siniestralidad, es decir, el elevado número de accidentes que se producen durante la jornada de trabajo de los empleados. El objetivo de un sistema de seguridad no es otro que evitar las causas que provocan los accidentes y las enfermedades profesionales.

En la tabla 4 denominada: “Se adaptan a las tendencias que surgen en la actualidad” se puede observar que de los 36 encuestados el 100% si se adapta a las tendencias. Según Melendez (2017) la adaptabilidad implica un proceso de aprendizaje, lo que a su vez implica que aquella es función del conocimiento. En efecto, las organizaciones están frente a un cambio de paradigma que las lleva desde la eficiencia al aprendizaje. Las organizaciones ágiles aprenden todo el tiempo; la eficiencia ya no está en el centro de la escena como paradigma dominante como sí lo está el conocimiento. Pensemos que el costo de producción será insignificante frente al costo del conocimiento. La adaptabilidad, desde Darwin hasta hoy, no es solo para ser pensada a nivel de empresas. Todas las profesiones deberán mostrar agilidad frente a los cambios. La tecnología es una herramienta muy útil, pero no lo es todo. No basta con trabajar empleando una computadora. La clave está en la capacidad de ser ágil ante las transformaciones que se observan y el conocimiento que se adquiere en el proceso adaptativo. Los ejemplos abundan pero tomemos dos: por un lado las impresoras 3D, empleadas por los tecnólogos médicos para lograr avances fundamentales en el desarrollo de

prótesis; por otro, las bases de datos, los abogados ahora cuentan con programas para la búsqueda de información legal.

Por otro lado según Nupieri (2014) el sistema de la moda se organiza de un modo cíclico en el cual dos o cuatro veces por año se proponen conceptos, texturas, colores, tipologías y clases de prendas. “Sirven para generar en los usuarios esa renovación en el consumo y a las empresas para poder producir de manera coherente y más ordenada. Trabajar con colecciones les ayuda a las empresas a organizar el discurso que les cuentan a sus usuarios y el ordenamiento en los materiales, qué rubros van a usar en cada temporada o si van a innovar en alguna técnica. Eso ordena muchísimo la dinámica productiva” Sin embargo, los emprendedores o diseñadores independientes no necesariamente tienen que tomar todo lo que proponen las tendencias para sus producciones, sino que necesitan adaptar estas tendencias a las características propias, a su identidad de marca.

En la tabla 5 denominada: “Usted cree que los gerentes utilizan la información y datos de los clientes de manera continúa” se pudo observar que de los 36 encuestados el 100% si creen que los gerentes utilizan la información y datos de los clientes de manera continúa. Según Moreira (2012) Las empresas requieren información para conocer los estados financieros, la efectividad de sus productos situados en el mercado, sus costos de producción, ganancias, etc (información interna) e información del entorno del mercado que les rodea, las tendencias, sus competidores, clientes, proveedores, regulaciones, etc. (información externa) que les permita conocer y satisfacer a sus clientes con inmediatez y

efectividad, y calidad asegurando su razón de ser y obteniendo ventajas competitivas sostenibles sobre sus principales competidores a nivel mundial.

Por otro lado Gorraiz (2011) uno de los puntos más importantes que se desarrollan actualmente y que en el futuro más permitirán incrementar la calidad en los productos y servicios de las empresas será la información que se consigue obtener y gestionar de los clientes. La información en los puntos o momentos de venta permiten mejorar el conocimiento del tipo de productos que prefieren los consumidores, cuáles son sus necesidades en cuanto requisitos de los servicios y por último, cuál es su percepción sobre los mismos, y es en este ámbito donde las TIC`s proporcionan una información muy valiosa que genera una fuente de conocimiento sobre los clientes que permite orientar los productos y servicios y mejorar la calidad de los mismos.

En la tabla 6 denominada: “Se guían de las temporadas para llevar a cabo las confecciones” se puede observar que de los 36 encuestados el 100% si se guían de las temporadas para llevar a cabo las confecciones.

En la tabla 7 denominada: “Los propietarios han implementado un sistema que garantice la satisfacción de los cliente” se puede observar que de los 36 encuestados el 50%. Según Gonzales (2014) las organizaciones, y especialmente las vinculadas a los servicios orientados hacia la comunidad, enfrentan rápidos y cambiantes desafíos dentro de un contexto en el que las demandas son cada vez mayores. De este modo, encontrar ventajas diferenciales que hagan sentir satisfechos a los clientes y los fidelicen, se convierte casi en

una responsabilidad ineludible para asegurar la perdurabilidad de una empresa en el tiempo. Las expectativas de los clientes y la satisfacción de los mismos son elementos categóricos a la hora de definir el contenido de los productos o servicios a proveer. El servicio ha dejado de ser el producto de transformaciones productivas, para convertirse en un satisfactor de deseos y expectativas.

Por otro lado según Ramirez (2017) es absolutamente necesario orientar la empresa hacia el cliente, de forma que una vez haber entendido sus necesidades hay que hacerlas llegar hasta el último rincón de la empresa liderando una cultura empresarial de orientación hacia el cliente. Por tanto, es muy importante la formación del personal y su adiestramiento para el logro de la satisfacción de los clientes y su fidelización. Si se explica al personal el papel que juega en el proceso de satisfacción y conoce como y de que modo se va a supervisar, a recompensar, a reconocerla y ascenderla, se lograra que todos actúen en la misma dirección.

En la tabla 8 denominada: “Los propietarios entienden lo que quiere el cliente y les proporciona lo que necesita” se puede observar que de los 36 encuestados el 44.44% afirman que los propietarios entienden lo que quiere el cliente y les proporciona lo que necesita. Según Ramirez (2017) estamos frente a una nueva raza de clientes, que evalúa su contacto total con la organización (en cada uno de los llamados “momentos de la verdad”) y no solamente el producto que recibe de la misma. Estos clientes se preocupan por la manera que reaccionan los vendedores, la forma en que se embalan y le entregan los productos, la publicidad, la rapidez de respuesta ante las quejas, los artículos periodísticos que se publican

en relación a las empresas de las cuales ellos son clientes, las facturas que se les presenta, el trato y respuesta de los técnicos encargados de atender a las quejas, etc. Dado que en relación con la calidad de producto, ya se da por sentado hoy en día que el mismo será adecuado a su finalidad y cumplirá con los requerimientos del cliente, el vector diferenciador es la excelencia en el servicio que se ofrezca.

Por otro lado según Cortes (2018) si conocemos el comportamiento de los consumidores, podremos mejorar su experiencia de compra y así responder mejor a sus expectativas. Uno de los objetivos prioritarios de cualquier negocio, hoy en día, debe ser conocer más y mejor a los clientes, para intentar adecuar la oferta a sus intereses. Créeme, no es fácil. Existen tantas clases de clientes, como humanos en la Tierra, cada uno con expectativas y características que lo diferencian. Comprender lo que necesitan los clientes y cuáles son sus costumbres nos ayudará a encontrar más oportunidades de negocio, llegar mejor y a más clientes y diferenciarnos.

En la tabla 9 denominada “Considera usted que el gerente dirige los procesos a un plan de mejora” se puede observar que de los 36 encuestados el 33.33% si considera que el gerente dirige los procesos a un plan de mejora. Según Sinnaps (2018) la mejora continua supone implementar en la empresa una actitud y conciencia en el equipo por no dejar nunca de avanzar para ser más competitivo. Esto se traduce en multitud de elementos con los que tu equipo se sentirá como pieza clave en este proceso. Desde el sentimiento de pertenencia, motivación continua, ausencia de aislamiento o certeza de que en la toma de decisiones se tiene en cuenta su bienestar laboral. Todo ello generará también una mejora continua de los procesos de producción, pues quienes los ejecutan son las personas. Por este motivo, los

responsables de cada proceso deben facilitar el trabajo a cada colaborador, bien a través de flexibilidad laboral, salario económico y emocional, o bien seleccionando herramientas de mejora continua aplicadas por las empresas para mejorar la productividad de tu gestión.

Por otro lado según Rios (2009) la mejora de calidad significa parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad, eficiencia y efectividad a través de políticas de calidad que son los lineamientos o intencionalidades de la organización para elevar continuamente la calidad de los servicios públicos y son expresadas formalmente por la alta dirección o gerencia.

En la tabla 10 denominada: “Se posee algún manual de calidad en la empresa” se pudo observar que de los 36 encuestados el 52.78% si poseen con un manual de calidad. Según Supply Chain (2014) un manual de calidad tiene como ventajas; garantizar la comprensión y el cumplimiento de los requisitos legales, facilitar la generación de valor a partir de procesos internos, adquirir el control continuo sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción, aumentar la satisfacción del cliente, sentar las bases para la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

Por otro lado según la ISO 9001 el Manual de Calidad debe estar redactado por una persona que conozca bien la Organización y debe apoyarse en la participación de todos los departamentos afectados, principalmente en lo que respecta a la descripción de sus actividades. El personal implicado en el Sistema de Gestión de Calidad debe colaborar y revisarlo, al objeto de mejorar la actitud de todo el personal en instaurar, mantener y mejorar el SGC. El manual de la calidad debe proporcionar información clara de la estructura de la

organización, responsabilidades, autoridad de cada estamento e interrelaciones. Puede incluirse diagramas u organigramas si fuera necesario o se optase por ello. La descripción de los puestos de trabajo puede reflejarse en otro documento, al que el manual hará referencia. Debe adaptarse exactamente a lo que establece la norma ISO 9001, por lo que se aconseja que la última página del mismo tenga un cuadro de equivalencia como se indica en el ejemplo, cada capítulo se debe identificar con las referencias de la Norma. Y debe estar perfectamente adaptado a la Organización.

En la tabla 11 denominada: “Cuentan con un proceso de producción” se puede observar que de los 36 encuestados el 58.33% si cuentan con un proceso de producción. Según Navarro (2012) La importancia de tener bien planificado el proceso de producción radica en el hecho de que la empresa puede así lograr algunos objetivos como, por ejemplo, aumentar el nivel de satisfacción del cliente, si el producto llega en el momento esperado y necesario, aprovechar al máximo los equipos y el capital fijo, minimizar los cambios en los ciclos de producción (si están bien pensados, podrán ser duraderos y todo acabará cogiendo un ritmo natural, algo que sería más difícil si se fuera buscando el proceso de producción correcto a base de ir probando), así como los cambios de personal o la inversión destinada a los inventarios. Si los factores de producción están bien calculados, no sobrarán ni faltarán durante el proceso de producción.

Por otro lado según Rengifo (2016) para lograr crear un producto o diseñar con éxito un servicio se elaboran los procesos productivos que logre la transformación de la materia prima en el producto final. Para llegar a ello el proceso debe superar varias etapas donde cada uno de los insumos va sufriendo modificaciones hasta la parte final. Es importante señalar que las operaciones que se llevan a cabo en cada etapa del proceso productivo

incluyen la de diseñar, producir y distribuir los bienes de la compañía. Para comenzar el diseño se crea una tormenta de ideas que logre captar lo que se quiere lograr y las características principales se bosquejan para el diseño definitivo.

En la tabla 12 denominada: “Los productos que ofrece la empresa tiene garantía” se puede observar que de los 36 encuestados el 100% cuenta con garantía los productos que brindan. Según KontsumoBide (2018) la garantía es un derecho que la ley reconoce a las personas consumidoras y que afecta a los bienes destinados a su consumo privado. La garantía protege durante un tiempo determinado frente a la falta de conformidad o a los defectos existentes en el momento de la compraventa. También cubre la instalación, si aparece incluida en el precio junto con el producto. Es importante conocer el principio de conformidad: si el producto adquirido no es conforme con el contrato, la garantía legal protege a la persona consumidora. El principio de conformidad se aplica siempre que haya una relación comercial de consumo entre una empresa y una persona física o jurídica, en este último caso cuando actúe en un ámbito ajeno a la actividad empresarial o profesional.

Por otro lado para Martínez (2011) es importante que hallan garantías de parte y parte, por lo que a partir de las garantías, se desarrollan normas en caso de que estas sean violentadas. El respaldo que puede dar una empresa tiene sus limitaciones, un producto solo tiene puede cumplir con la garantía en caso de que el desperfecto que presente sea a causa de un daño provocado dentro de la empresa, en pocas palabras, que haya salido defectuoso en de la fábrica. También esto es aplicable por ejemplo en un club recreativo, en estos, existe un reglamento, una serie de normas que deben ser respetadas, por el bien de las instalaciones y

del infante. Si el pequeño sufre un golpe o contusión producto del irrespeto al reglamento, el club no se hace responsable de los daños o perjuicios ocasionados por la falta.

En la tabla 13 denominada: “Se implanta las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados” se pudo observar que de los 36 encuestados el 58.33% afirman alcanzar los resultados planificados. Según Paz (2017) la planificación es una función administrativa que comprende el análisis de una situación, el establecimiento de objetivos, la formulación de estrategias que permitan alcanzar dichos objetivos, y el desarrollo de planes de acción que señalen cómo implementar dichas estrategias. Además de ser una función administrativa que comprende el análisis de una situación, el establecimiento de objetivos, la formulación de estrategias, y el desarrollo de planes de acción, también es posible definir a la planeación como el proceso a través del cual se realiza cada una de estas actividades.

Por otra parte según Santiago (2008) señala que la organización debe establecer como requisitos generales lo siguiente: “identificar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad y su aplicación a través de la organización; determinar la secuencia e interacción de estos procesos; determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces; asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos; realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos”. Es decir, que dicho diseño del sistema no sólo se debe basar en la documentación sino que los encargados de su elaboración deberán desarrollar las medidas necesarias para implantar y mantener la mejora del sistema. Para ello, el personal

que desarrolle estas medidas deberá estar totalmente capacitado y que se identifique con las distintas etapas, procesos o productos de los cuales ellos se encuentran encargados, con ello se asegurará que la información que se vea reflejada en los documentos correspondientes estará presentando la información confiable.

En la tabla 14 denominada: “La empresa ha implementado un sistema de gestión de calidad” se puede observar que de los 36 encuestados el 100% afirman contar con un sistema de calidad. Según Augusto de la Cruz (2008) nos explica que en una organización, cada uno de sus miembros se dedica a diario a desarrollar una serie de funciones que le han sido encomendadas, convirtiéndose generalmente en un rutinario y rara vez se detiene a preguntarse si esas actividades son las necesarias para que la organización logre su objetivo, cuando alguien trata de sacarlo de su mundo y presentarle una visión mucho más global de la problemática de la organización piensa que ese es problema de otros, casi siempre pierde el enfoque de cuál es el objetivo principal de la organización para la cual trabaja o tal vez ingreso a ella y todavía no lo tiene claro, y este es el primer punto que hay que tocar para saber en que beneficia el logro de los objetivos de la organización el implementar un sistema de gestión de la calidad. Pues bien, Augusto supone y plantea teóricamente que la implementación del sistema de gestión de la calidad garantiza el hecho o por lo menos en un alto porcentaje de que las características del producto o del servicio cumplan con los requisitos del cliente, o lo que es lo mismo satisfaga sus necesidades y expectativas, luego de aquí se concluye la importancia de la implementación del sistema de gestión de la calidad para cualquier organización y es la forma ideal de garantizar el porcentaje de ventas necesario para la sustentabilidad de la empresa.

Por otro lado para las MYPE según la cámara de comercio permite situarse al nivel de las más grandes, equiparándose en eficiencia y compitiendo en igualdad de posibilidades en el agresivo mercado actual. La organización demuestra su capacidad para proporcionar de forma coherente productos o servicios que satisfacen los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

En la tabla 15 denominada: “Se les comunica los márgenes de error en las confecciones para mejorar” se puede observar que de los 36 encuestados el 100% no se les comunica los márgenes de error en las confecciones. Según BBVA (2013) comunicar bien es una tarea que las empresas deben cuidar en cualquier proceso, tanto puertas afuera, hacia los clientes, como puertas adentro, dirigiendo la . Muchas veces se gastan muchos recursos en promocionar una comunicación dirigida a los clientes, pero se dedican menos a la comunicación interna, que va encaminada a informar a los empleados de una organización. La comunicación interna tiene un impacto sobre los empleados, que se puede manifestar de diferentes maneras, en sentido positivo como negativo. Una de las influencias más destacadas es la de la motivación del personal, ya que un empleado informado, de lo bueno y de lo malo, puede hacerse una idea de la situación por la que pasa la empresa en todo momento y lo que ésta espera de él. Sin esta información, es cuando llegan las sorpresas, las dudas, los rumores y otra serie de situaciones que no benefician en absoluto a los intereses de la organización. Un empleado informado de lo que la empresa espera de él, tiene antes sí el camino que debe recorrer para alcanzar sus objetivos personales y contribuir para que se alcancen los objetivos de la organización. Es la respuesta a las cuestiones que se plantea cualquier trabajador de manera natural y que afectan a asuntos como el qué debe

hacer para cobrar el 100% de su salario variable; o cómo está siendo la marcha de la empresa y qué puede hacer esta persona para aportar su granito de arena.

Por otro lado según Chavez (2008) comunicar los avances, intenciones y pormenores del desarrollo de las actividades de la empresa ya que la comunicación es la base de toda interrelación, considérela como la llave que abrirá la atención de los empleados y será la constante que le permitirá involucrarse con las tareas que día a día surgen en los procesos de trabajo. Es importante aclarar que entre más directa y oportuna sea el contacto que se tenga con sus empleados, favorecerá la eliminación de rumores que provocan inestabilidad en el desempeño laboral. Aproveche las “Tic” para facilitar los procesos, pero no haga mal uso de ellas (recuerde, entre más personal sea la comunicación, se logrará interpretar la respuesta que proporcionen los receptores).

En la tabla 16 denominada: “Considera que la calidad del producto de la empresa es el adecuado” se pudo observar que de los 36 encuestados el 63.89% si es adecuada la calidad del producto. Según Castro y Gonzales (2017), la calidad de los productos es de una importancia tremenda en el mundo de los negocios, digamos que es el pilar fundamental donde se unirán todos los demás. Es el que garantiza la satisfacción del cliente y hace que se perciba la marca distanciándose del resto de la competencia. Es un requisito indispensable a la hora de negociar con el cliente. Además de que hay que hacer para ofrecer productos y servicios de calidad es conocer las necesidades del cliente, qué va a consumir y desde un principio conociendo el producto, ofrecerlo técnicamente perfecto, con un servicio y trato inmejorable y ajustando los precios tanto para el cliente como para la empresa.

Por otro lado según el instituto nacional de calidad, la calidad es importante porque de ella depende que tengan presencia en el mercado. Por medio de clientes contentos y

procesos adecuados se genera la tan ansiada competitividad. Esto lleva, finalmente, a que nuestros productos puedan superar las fronteras y lograr posicionamiento no solo interno, si no también, externo. Es necesario el control y la vigilancia en los procesos productivos para elaborar productos de calidad. Ya que un producto con certificados se puede garantizar la seguridad del consumidor, ya que se elimina el riesgo de que los productos que compras tengan alguna falla o error.

En la tabla 17 denominada: “Considera fiable la gestión realizada por los propietarios” se puede observar que de los 36 encuestados el 100% considera fiable la gestión del propietario. Según Suarez (2015) el desarrollo de cualquier empresa depende de la ejecución de proyectos. Pero, para el emprendedor, no siempre es fácil asignar funciones. En el inicio del negocio, hay una tendencia de centralización de las actividades en las manos del dueño de la empresa. Sin embargo, con el pasar del tiempo, eso puede perjudicar el crecimiento de la compañía, por eso, la función de gerente es esencial. Todos saben que construir un buen equipo de trabajo es fundamental para el crecimiento de cualquier empresa. Aquí, el gerente es una de las piezas más importantes. Es él que va a controlar y determinar los caminos que se deben seguir dentro de los diferentes sectores de la empresa.

Por otro lado según Martinez (2013) los mercados generan mayores demandas y exigencias, por lo tanto es importante que las empresas tengan niveles de jerarquización que les permita dirigir todas sus actividades al cumplimiento de los objetivos, esto no será posible si no existiera un nivel donde su trabajo exclusivamente corresponda a la toma de las decisiones, la detención de los lineamientos que se deben seguir

para el logro de los objetivos establecidos, y por sobre todo la responsabilidad que asumen al pertenecer a dicho nivel.

En la tabla 18 denominada: “Se controla lo que hay en almacén mediante un kardex” se puede observar que de los 36 encuestados el 100% si controla lo que hay en almacén mediante un kardex. Según Salazar (2013) un kardex sirve para conseguir una eficaz gestión del almacén, que es una tarjeta donde se registra, en base a la documentación correspondiente, el movimiento de las entradas y salidas de las mercaderías que nos ayudará a obtener en forma inmediata su saldo físico, así como también su valor respectivo. Es recomendable que se lleve en un área distinta a la del almacén, que podría ser Contabilidad. En estos tiempos tecnológicos el kárdex se ha computadorizado dejando de lado el aspecto manual y la tarjeta física, se ha creado ahora software especializado o se puede crear uno con el Excel, pero no por eso se debe dejar de conocer sus fundamentos.

Por otro lado según el Peruano (2017) uno de los principales problemas del control de inventarios es la falta de registros. A menudo se escuchan comentarios referidos a este tema como que son complicados y “sólo los contadores los entienden”; se necesita un programa de cómputo “carísimo” y complicado de entender o un encargado de almacén para llevar los registros bien y al día; o simplemente no hay tiempo suficiente para contar la mercadería. El objetivo es tener a la mano información suficiente y útil para minimizar costos de producción, aumentar la liquidez, mantener un nivel de inventario óptimo y comenzar a utilizar la tecnología con la consecuente disminución de gastos operativos.

5.2.2. Variable Capacitación

Objetivo específico 3 que considera: Identificar los tipos de capacitación las MYPE comerciales rubro confección ropa para niños, mercado modelo de Piura año 2018. Las tablas que permite demostrar el objetivo son las siguientes:

En la tabla .19 denominada “Capacitan frecuentemente para realizar tus labores” se puede observar que un 69.44% afirman que se realizan capacitaciones laborales y solo un 30.56% no son capacitados.

Según Galvan (2014), La capacitación continua de personal permite a sus empleados conocer, planear, mejorar y realizar de manera más eficiente sus actividades en colaboración con los demás miembros del equipo. La capacitación es muy importante para lograr un mejor equipo de trabajo y realizar un trabajo profesional con mejores estándares de calidad. La capacitación se convierte en una forma de mejorar el presente de una empresa y construir un futuro en respuesta a las necesidades de contar con un equipo de trabajo calificado y productivo, mejorando sus habilidades, actitudes y conocimientos.

La capacitación debe ser coherente y correspondiente con la misión y los valores de cada empresa. Es así donde el objetivo específico 4 que considera Conocer las necesidades de capacitación en las MYPE comerciales rubro confección mercado modelo de Piura año 2018, por la cual la capacitación sirve para el desarrollo de las capacidades y habilidades del personal un desarrollo de recursos humanos efectivo en una empresa implica planeamiento, estructuración, educación, capacitación para así brindar conocimiento, destrezas y compromiso en los miembros y personal al máximo y creativamente como herramientas para brindar poder. La capacitación hará que el colaborador sea más competente y hábil.

En la tabla 20 denominada “La organización respeta las normas y políticas” se puede observar que un 100% indicaron que si .Según Jhon (2006) Fisher dice que Las normas o políticas son vitales para toda forma de organización, ya que al ser internalizadas por los individuos que componen el conjunto, hacen innecesaria la constante supervisión y el refuerzo, de cada persona. En ese sentido, todas las organizaciones tienen sus mormas, ya sean explícitas (formales, escritas en alguna parte) o implícitas (informales, tácticas de sentido común)

Según Harold Lasswell. (2004)La necesidad de observar una diligencia mínima en el modo de realizar las actividades diarias, termina precisando de políticas de empresa. En el fondo, estas políticas son documentos que detallan el modo en que la organización espera que se comporten sus empleados en el desarrollo de sus funciones, disminuyendo así las diferencias que pueden ocasionar las interpretaciones personales. Normalmente, cuanto más grande y compleja. Es así donde el objetivo específico 2 que considera describir los elementos de la gestión de calidad en las MYPE comerciales rubro confección mercado modelo de Piura año 2018.

Por lo tanto acudiendo a Harol reconoce que la ausencia total de normas conduce a la anarquía y la desorganización, así como el mal diseño de normas lleva a la pérdida de tiempo, de energía o al malestar del personal; por lo que una buena política de normas será clave para la convivencia productiva de los trabajadores. Las políticas específicas estas se aplican a organizaciones conformadas por varias empresas con giros de negocio diferente, ya

que cada una podrá tener políticas más puntuales sobre la operación o dominio de negocio, políticas internas son lineamiento que aplican exclusivamente a una área de negocio dentro de una empresa en este caso las MYPE, son parte de su modelo de trabajo

También nos dice que las Políticas de la empresa es el elemento más básico del sistema son los procesos que se realizan dentro de la organización. Ya que desde la actualización de la norma ISO 9001 en el año 2000, se incorporó una nueva visión como es el enfoque basado en procesos, el cual no estaba incluido en la versión de 1994, pero si se encuentra en la 2000 y 2008.

En la tabla 21 denominada “cumplen con todas las funciones encomendadas” se obtuvo que la 36 de los trabajadores encuestados 100% respondieron que si cumplen con lo indicado, esto concuerda con (Larden 2012) donde manifiesta que es decir encaminarse a perseguir las meta organizacionales, analizar las actividades, crear los puestos y los departamentos para así proceder a sistematizar de los procedimientos con los cuales se van a trabajar dentro de la empresa.

Por otro lado Antonio Marco (2013) manifiesta que en la actualidad esta heterogeneidad en la definición y capacidades requeridas para el puesto supone un reto para las empresas que quieren contratar a estos trabajadores y también, por supuesto, aquellos que quieren optar a desempeñar esta posición en una empresa, y es que realmente y aunque parezca mentira, en la actualidad, no está clara la función que desempeña el responsable de operaciones, claro, hasta que esta figura deja de existir, entonces es cuando las empresas empiezan a adolecer de

cierta descoordinación en sus procesos y actividades que con el tiempo se hacen bastante insostenibles.

Tabla 22 denominada “Usted respeta las normas y políticas de la empresa “, se obtuvo que el 100% de los trabajadores encuestados si se rigen a las normas establecidas, de tal manera que (Jorge Jimeno 2012) coincide que la Política de una organización es una declaración de principios que debe tener en claro cada trabajador que compromete a cumplir su desempeño laboral.

Por otro lado Según Harold Lasswell. (2004) La necesidad de observar una diligencia mínima en el modo de realizar las actividades diarias, termina precisando de políticas de empresa. En el fondo, estas políticas son documentos que detallan el modo en que la organización espera que se comporten sus empleados en el desarrollo de sus funciones, disminuyendo así las diferencias que pueden ocasionar las interpretaciones personales. Normalmente, cuanto más grande y compleja.

Tabla 23 denominada “sus funciones y responsabilidades están bien definidas” observamos que un 100% de los trabajadores afirmaron Según que las funciones y responsabilidades están bien definidas

Tabla 24 denominada “usted conoce la trayectoria de esta empresa “observamos que un 58.33% si conoce la trayectoria, Según Julián Pérez Porto (2010) Las empresas se apoyan en diversos elementos para lograr la confianza de sus trabajadores, cuando una persona se enfrenta a un proceso de selección se dice que tiene que llevar los “deberes hechos”,

demostrar interés por clientes y proveedores; calidad de los productos, cantidad de ventas logradas, etc. Pero hay un factor que es clave, la empresa en la que le agrada trabajar.

Para ello hay que conocer cuál es la historia de la empresa, su cultura como organización. Las grandes empresas siempre tienen esa página a punto en su web como parte de la comunicación corporativa, saben que su historia es un valor, explica el desarrollo de una empresa a lo largo del tiempo. Es así donde el objetivo específico 4 que considera conocer las necesidades de la capacitación en las MYPE comerciales rubro confección mercado modelo de Piura año 2018.

Tabla 25 denominada “Recibir información de cómo desempeñar su trabajo”, los colaboradores encuestados respondieron de la siguiente manera, el 30.56% expresan que no reciben de cómo desempeña su trabajo dentro de las MYPE, mientras el 69.44% manifiesta que si recibe tipos de inducción o capacitación para desempeñar sus actividades laborales.

Lo que se puede evidenciar en la tesis de Canessa (2008) donde concluye que ningún país puede mantener o aumentar su nivel de competitividad en el mediano y largo plazo si una fracción muy pequeña de su fuerza de trabajo asiste a capacitación como desempeñar su labor. Es así donde el propietario debe ser un buen líder para la organización que permitan crear un ambiente donde el personal interno se involucre con el logro de los objetivos de la organización.

Tabla 26 denominada “Motivación y gusto por el trabajo que desarrolla”, los encuestados respondieron de la siguiente manera; el 55.56% manifiesta que se siente motivado y a gusto con el trabajo que realizan, mientras el 44.44% manifiesta lo contrario. Lo que se evidencia en la tesis de Martínez (2008) Se realizó una investigación sobre “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE del sector comercio- rubro servicios xerográficos del distrito de nuevo Chimbote, periodo 2008-2009” en el departamento de Chimbote, concluye en que se deberían programar una serie de charlas para explicar la importancia que tiene la capacitación en el Desarrollo de las MYPE. Asimismo, se deberían empezar a realizar estudios correlacionales entre capacitación y rentabilidad empresarial, así como también estudios explicativos para determinar las causas del por qué los microempresarios no se capacitan. Y también Se deben hacer estudios mucho más profundos y completos para establecer la correlación entre la capacitación con la rentabilidad micro empresarial. Es así donde el objetivo específico 2 que considera identificar como es la Gestión de Calidad en las MYPE comerciales rubro confección mercado modelo de Piura año 2018, Se puede decir que es debido a la Dice que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad puede traerle grandes beneficios a una organización, cuando esta lo hace con un alto nivel de compromiso por parte de la alta dirección e integrando a su cultura organizacional; en la organización deben de haber líderes que permitan crear un ambiente donde el personal interno se involucre con el logro de los objetivos de la organización.

Tabla 27 denominada “se actualizan los modelos de acuerdo a la tendencia de moda” “se obtuvo un 100 %de los trabajadores encuestados afirmaron que están al tanto de la

tendencia de moda, sobre todo por cada estación elaboran las prendas, de acuerdo a campaña, ya sea escolar, invierno, verano, etc, por otro lado (Rascovan,2010) manifiesta actualmente diseño de la indumentaria indumentaria es una de las carreras más elegidas, por los jóvenes en la actualidad lo que se debe al interés por desarrollar la creatividad y generar nuevas propuestas , a su vez, numerosos diseñadores independientes lanzan sus productos a un mercado que exige renovación continua. Sin embargo, en este sistema que fusiona creatividad e industria.

Por lo tanto Saulquin (2010) sostiene que el concepto de moda aparece en el siglo XIV. Desde ese momento hasta la actualidad ha crecido y se ha configurado como un sistema complejo. Por ello en la actualidad la tendencia de moda surge cada día más. Por cuanto ha reflejado el gusto y el carácter de su portador.

Tabla 28 denominada “Usted está capacitado para solucionar problemas “indica que el 100% de los trabajadores encuestados están capacitados ya que en cualquier momento se presenta alguna dificultad dentro de la empresa ,en lo que respecta en el área de producción ya que estos se dedican a la confección .

Según Anderson (2004) la solución de problemas puede definirse como el proceso de identificar una diferencia entre el estado actual de las cosas y el estado deseado y luego emprender una acción para reducir o eliminar la diferencia, para poder realizar con éxito esta actividad, el trabajador encargado de resolver la situación, debe estar altamente capacitado y

preparado, además de contar con herramientas que faciliten y agilicen este procedimiento. En este caso los trabajadores están dispuestos asumir cualquier reto dentro de la empresa . Es así donde el objetivo 3 identificar los tipos de capacitación en las Mype confección ropa para niños.

Dubrin, (2010) reconoce que una organización correctamente planificada y estructurada reduce la cantidad de decisiones no programadas posibles por medio de cientos de políticas para ayudar a los administradores a reaccionar cuando se enfrentan con un problema determinado.

Tabla 29 denominada “cuenta con un plan de contingencia para futuras fallas de la maquinaria” se obtuvo que los 36 trabajadores el 100% si cuenta con un plan de contingencia ya que el personal tiene conocimiento de manipular la maquinaria en este caso las maquinas industriales ,ya sea máquina de coser ,recta o remalladora.

Según Perry y Montiel (2008) donde manifiesta que el objetivo del plan de contingencia es bien articulado y definido permite que los productores silvoagropecuarios y habitantes rurales estén bien informados y preparados para enfrentar un evento agroclimático extremo, sobre la base de una planificación integrada (entre los distintos organismos, servicios y actores regionales vinculaos a la GRA). De esta forma, los objetivos del Plan de Contingencia son: Facilitar la respuesta público-privada rápida y efectiva ante las emergencias agrícolas mediante un plan consensuado de contingencia de acciones a ejecutar. Articular adecuadamente las acciones de los distintos organismos, servicios y actores

relevantes, para una respuesta apropiada. Diferenciando sus competencias y responsabilidades.

Tabla 30 denominada “son designados con alguien para orientar a los nuevos trabajadores con respecto a sus funciones “ se obtuvo de los 36 trabajadores encuestados que es el 100% afirmaron que cuentan con una persona disponible para ser orientados en base al área q les corresponde en este caso confección de ropa para niños.

Climaco Toledo (2014) manifestó como ejemplo de un buen líder debe transmitir una buena orientación hacia sus trabajadores, para poder evitar que se manifieste el estrés laboral en el ambiente de trabajo con el fin de que no llegue a afectar a la productividad de ellos mismos y sobre todo a la calidad de los empleados para que puedan rendir mejor a sus actividades laborales.

Por otro lado Frederick Herzberg (2008) sostiene que para que tengan éxito, se debe informar y comunicar bien a todo el personal acerca de estas políticas, sobre todo a mandos intermedios y a empleados. Se hace imprescindible el fijar previamente objetivos y metas que sean fáciles de entender y realistas. Y, siempre teniendo en cuenta que, cualquiera que sea la técnica escogida, ha de ser aceptada por las dos partes.

Tabla 31 denominada “A usted en su primer día de trabajo lo orientaron para establecer puntos que no entendía de su labor “el 55.56% de trabajadores afirmo que si fueron orientados, mientras que un 44.44% dijeron que no, Eduardo Arenas (2010) donde manifiesta a lo lardo del siglo XX se han producido profundos cambios sociales, económicos

y tecnológicos, que han afectado de manera irreversible, aplicados los programas de capacitación, las acciones de la empresa deberán orientarse a determinar el aprendizaje logrado por los participantes en el curso así como la tarea realizada por los instructores, con el objeto de precisar en qué medida se han logrado los objetivos de cada evento de capacitación y en su caso, identificar las desviaciones y acciones correctivas que se requieran; para ello es necesario apegarse a un proceso técnico que permita lo siguiente: establecer el grado de avance de las acciones de capacitación ,verificar la actualización y perfeccionamiento de las actividades laborales, establecer normas, procedimientos y criterios en la identificación de errores y establecer propuestas de solución, contribuir al logro de objetivos y metas de la empresa, conocer la efectividad de la capacitación.

Tabla 32 denomina “A usted se le aclaró las normas y políticas que se deben cumplir dentro de la empresa “los trabajadores en un 83.33% consideran que si tienen en claro cuáles son las normas y políticas de la empresa, mientras que un 16.67% dijeron que aún no tienen en claro ese punto, Es importante recordar, no obstante, que el enfoque basado en riesgos incorporado en el ámbito de ISO 9001 ,reconoce la diversidad de procesos que pueden definirse, y las diferentes consecuencias que una situación de riesgo puede tener sobre los requisitos de los productos y servicios, o sobre la satisfacción del cliente. Por tanto, la aplicación de este enfoque debe ser lo suficientemente flexible.

No se incluyen requisitos específicos sobre metodologías de evaluación de riesgos, sino que se establece un marco genérico para que cada organización lo adopte en función de su actividad de Cada trabajador y las particularidades de su modo de gestión, por otro lado los

trabajadores deben tener en claro el reglamento interno dentro de la empresa según (Ministerio de trabajo)

Tabla 33 denominada “Le resulta fácil a usted expresar su opinión en su grupo de trabajo “el 50% de los trabajadores afirmaron que si es fácil de expresar su opinión, ya que tienen en claro que existe la libertad de expresión, mientras tanto el otro 50% respondieron que no les resulta fácil y evitan tener algún inconveniente dentro de la empresa.

La libertad de expresión es un derecho humano fundamental consagrado por el Artículo 19 de la Declaración Universal de Derechos Humanos. Junto con sus corolarios, la libertad de información y la libertad de prensa, la libertad de expresión sirve como catalizador de todos los demás derechos. La Organización reconoce que los derechos humanos se aplican por igual en Internet y fuera de ella. Por tanto, tiene el compromiso de examinar las cuestiones de la libertad de expresión y la privacidad la Unesco (2008).

Tabla 34 denominada “Apoya a otros del trabajo que no sea su función “ se obtuvo la respuesta de los trabajadores en un 100% ya existe el trabajo en equipo, en cuanto a la costura entre ellos se ayudan para terminar sus tareas diarias , por otro lado según Whily (2008) nos afirma que las organizaciones han sido socialmente construidas y por lo tanto las prácticas de negocios eficientes son culturalmente variables y específica, Establece objetivos comunes. Para que tus empleados trabajen en equipo deben perseguir las mismas metas. Por ello, es importante que comuniques la misión de la empresa de manera uniforme y que definas cómo cada miembro y departamento puede contribuir a cumplirla, crea un sentido de pertenencia.

Los seres humanos necesitamos sentirnos parte de algo; por eso, el factor más poderoso en la creación de equipos es el desarrollo de una identidad común. Define qué identifica a tus equipos, fija valores y haz que cada miembro esté consciente de su impacto en el equipo.

Tabla 35 denominada “Usted gana de acuerdo a lo que produce “se obtuvo de los 36 trabajadores encuestados respondieron que no ganan de acuerdo a lo producido, ya que ellos ganaban el sueldo básico, por otro lado según la teoría de Carlos Martínez de Aguirre (2010) nos dice que el volumen de la producción Nacional es una cosa fija ,una cantidad o magnitud constante

Por otro lado nos dice Weston (2008) Si admitimos que no se ha operado en absoluto ningún cambio, ni en las fuerzas productivas del trabajo, ni en el volumen del capital y trabajo invertidos, ni en el valor del dinero en que se expresa el valor de los productos, sino que cambia tan sólo el tipo de salarios, ¿cómo puede esta alza de salarios influir en los precios de las mercancías? Solamente influyendo en la proporción existente entre la oferta y la demanda de ellas.

Tabla denominada 36 “Es compensado si cumple con la producción que se le encarga “los trabajadores finalmente en su mayoría el 100% dijeron que no son compensados con la producción ya que varia de acuerdo a campaña no tiene establecidos un margen de productividad, ya que no es permanente lo que producen.

Tambien nos dice Deysi sarmiento (2009) Muchas veces que hemos tenido la oportunidad de entrar en contacto con empresarios que dirigen una pequeña o mediana empresa (PYME),

hemos encontrado una cierta resistencia del empresario a siquiera hablar de la forma como compensan a su personal; es decir, de la manera como determinan los sueldos, los incentivos, en caso de que existan, y las prestaciones, que otorgan al personal..

VI. CONCLUSION

- Las MYPE rubro confección de ropa para niños emplean la gestión de calidad, la cual es confiable debido a que existe una adaptación de las tendencias a la hora de confeccionar, cuentan con un sistema de seguridad, que es facilitado por la empresa a sus trabajadores y además tienen una buena gestión por parte del gerente, quien implementa continuamente plan de mejoras para el desarrollo de la empresa.
- Los elementos con los que cuentan las MYPE y que ayudan a determinar la gestión de calidad son: un manual de calidad, que determina las políticas de calidad y objetivos que apuntan al cumplimiento de las mismas, un control del desempeño de sus trabajadores que ayuda de manera eficiente a la MYPE; por otro lado encontramos, la importancia de contar con un kardex que facilita un mejor control de los ingresos y salidas del inventario. Es importante recalcar además la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente las cuales constituyen básicamente uno de los elementos primordiales de la gestión de calidad.
- Los tipos de capacitación que se pudo observar en las MYPE son la capacitación de orientación, la capacitación informal; estas ayudan a la empresa que los trabajadores sean capaces de solucionar conflictos que se presenten diariamente

en su trabajo, a realizar con eficacia su labor.

- Las necesidades existentes que se pudieron identificar en las MYPE de estudio son: la falta de motivación y la compensación percibida por parte de los trabajadores; es importante que estas dos sean tomadas en cuenta ya que para el trabajador ser motivado y compensado influirá en su desempeño y eficiencia, lo que tendrá para las MYPE como resultado una mayor productividad y un incremento en el compromiso por parte de los trabajadores, ya que se sentirán identificados con las MYPE.

Referencias Bibliográficas

- AGUINAGA, B. F. (7 de noviembre de 2013). Propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de coca-cola de la ciudad de Chiclayo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/271/1/TL_Perez_Aguinaga_FranklinIvan.pdf.
- Arias, F. (2006). El proyecto de productos investigación: Introducción a la metodología científica. (5º. ed.) . Caracas - Venezuela: Episteme.
- Cango, F. H. (2013). Caracterización de capacitación y servicio al cliente de las MYPE, rubro restaurantes de la ciudad de Chulucanas , año 2013. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034143>
- Caresani, D. (2010). Modelos de conductas tecnológicas y su impacto en modelos de conductas tecnológicas y su impacto en industriales Argentinas. . Obtenido de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/8414/tesisUPV3309.pdf>
- Chong, M. G. (2011). Diseño de un modelo de gestión para el desarrollo sostenible y competitivo de las pequeñas unidades agrícolas rurales en el Perú. Una experiencia aplicada en el valle de Virú. Obtenido de <http://dlc.dlib.indiana.edu/dlc/bitstream/handle/10535/7913/Tesis%20MChongPS.pdf?sequence=1>
- ClubEnsayos. (6 de marzo de 2013). Capacitación de personal y otros. Obtenido de <https://www.clubensayos.com/negocios/capacitacion-de-personal-y-otros/585832.html>

Comercio, E. (22 de febrero de 2016). ÁDEX: mypes representan solo el 13% de las ventas al exterior. Obtenido de http://elcomercio.pe/economia/peru/adex-mypes-representan-solo-13-ventas-al-exterior-noticia-1880984?ref=flujo_tags_513994&ft=nota_5&e=titulo

Dávila, N. L. (2010). Nfluencia de la informalidad en la competitividad de la micro y pequeña empresa en la región Arequipa 2010. Obtenido de Edumed.net: http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1079/factores_competitividad.html

Enríquez, J. (Diciembre de 2011). El servicio al cliente en restaurantes del centro de. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1148/1/PG%20251-TESIS%20MBA%20MANUAL%20DE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE.pdf>

Escobar, G. (2009). Estrategia de comunicaciòn interna para las secretarias de la universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. Obtenido de <http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/209/1/25133.pdf>

Eumed. (2004). Etapas de evolución de la competitividad. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/libreria/2004/alv/6.htm>

Flores, J. G., & Delgado, S. J. (Mayo de 2014). “Lineamientos estratégicos claves de competitividad para la introducción y fortalecimiento en la actividad exportadora, de las mypes del sector artesanal en la región de Piura, frente a las nuevas tendencias del mercado”. Obtenido de

http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1864/AE_270.pdf?sequence=1

Gómez, H. S. (2006). Servicio al cliente. Obtenido de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis22.pdf>;
<http://importacionesan.blogspot.pe/2011/05/marco-teorico.html>

Gorbaneff, Y., Torres, S., & Cardona, J. F. (2009). El concepto de incentivo en administración. Una revisión de la literatura. Obtenido de <http://www.economiainstitutional.com/pdf/no21/ygorbaneff21.pdf>

Hernandez, R. S., Fernandez, C. C., & Baptista, P. L. (2003). Metodología de la investigación 5ta Edición. Obtenido de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Hidalgo, J. A. (Abril de 2012). Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante la cabaña de Don Parce. Obtenido de http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1648/AE_265.pdf?sequence=1

INEI. (2010). Resultados de la Encuesta de Micro y Pequeña Empresa EMYPE 2010 . Obtenido de http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0980/Libro.pdf

- Luquillas, J. G. (2014). Gestión empresarial y competitividad en las mypes. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1117/1/gonzales_lj.pdf
- Mena, M. B. (Septiembre de 2005). La competitividad después de la devaluación. Obtenido de <http://www.econlink.com.ar/files/competitividad-devaluacion.pdf>
- negocios, G. d. (06 de Septiembre de 2015). Obtenido de <http://www.crecenegocios.com/que-es-una-ventaja-competitiva/>
- Peña, M. d. (2013). Caracterización de competitividad y calidad de servicio en las mype - rubro boticas A.A.H.H Santa Rosa - Piura, 2013. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034218>
- PINEROS, J. B. (Junio de 2009). Medición de la satisfacción del cliente del restaurante museo taurino, y formulación de estrategias de servicio para la creación de valor . Obtenido de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis356.pdf>
- Porter, M. E. (2010). Resumen del libro: Ser competitivo. Obtenido de Ser Competitivo: <https://www.leadersummaries.com/ver-resumen/ser-competitivo#gs.b593uOU>
- Quintero, T. S. (Diciembre de 2010). "Innovación y competitividad en la industria azucarera de México". Obtenido de <http://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/6562/TESIS%20MPGCT-Tal%C3%ADa%20Santana%20Quintero.pdf?sequence=1>

RÍOS, C. K. (15 de Abril de 2014). La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados economicos y financieros de la empresa restaurante campestre S.A.C - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/287/1/TL_Perez_Rios_CynthiaKatherine.pdf

Roldán, L., Balbuena, J., & Muñoz, Y. (enero de 2010). Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños. Obtenido de tesis.pucp.edu.pe:8080/.../Tesis_Munoz_Balbuena_Roldan_Corrección%20final.pdf?

Ryberg, J. M. (diciembre de 2010). Acerca del concepto de empatía . Obtenido de http://www.ub.edu.ar/investigaciones/tesinas/449_Olivera_Ryberg.pdf

Tamayo, M. T. (2008). Proceso de Investigación Científica. Grupo Noriega Editores.

Tschohl, J. (2015). 8 claves del buen servicio al cliente. Obtenido de <http://www.soyentrepreneur.com/5605-8-claves-del-buen-servicio-al-cliente.html>

UNDSS. (2006). UNITED NATIONS DEPARTAMENT OF SAFETY AND SECURITY. Obtenido de <http://www.cucba.udg.mx/sites/default/files/proteccioncivil/manuales/Botiquin%20de%20Primeros%20Auxilios.pdf>

Vargas, T. M. (Julio de 2012). "Propuesta de programa integral de servicio al cliente como gestión estratégica en las concesionarias automotrices de la ciudad de Guayaquil".

Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2654/17/UPS-GT000303.pdf>

Violante, M. E. (26 de Junio de 2015). 5 características del buen servicio al cliente. Obtenido de <http://www.soyentrepreneur.com/29011-5-caracteristicas-del-buen-servicio-al-cliente.html>

ANEXOS



ENCUESTA PARA LOS TRABAJADORES



Buenas tardes me dirijo a usted y le extiendo mi saludo y el de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote sede Piura ,me encuentro realizando una investigación sobre “GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MYPE COMERCIALES RUBRO CONFECCIÓN ,ROPA PARA NIÑOS MERCADO MODELO DE PIURA AÑO 2018” con el fin de optar el título profesional de Licenciada en Administración, es por ello que acudo a su espíritu colaborador de manera que pueda responder este cuestionario, la información que proporcione será confidencial y no será proporcionada a , terceros de antemano agradezco colaboración.

CARACTERIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO:.....

DIRECCIÓN:.....

NOMBRE DEL TRABAJADOR:.....

.....EDAD:.....SEXO:.....

INSTRUCCIONES:

Lea la pregunta de forma completa y marque con una (X) la respuesta que crea correcta según su criterio con respecto a las alternativas propuestas.

1.- ¿La empresa ha implementado un sistema de gestión de calidad?

SI NO

2.- ¿Considera que la calidad del producto de la empresa es el adecuado?

SI NO

3.- ¿Se implantan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados?

SI NO

4.- ¿Se posee algún manual de calidad en la empresa?

SI NO

5.- ¿Los productos que ofrece la empresa tienen garantía?

SI NO

6.- ¿Considera fiable la gestión realizada por los propietarios?

SI NO

7.- ¿Cuentan con un proceso de producción?

SI NO

8.- ¿Los propietarios han implementado un sistema que garantice la satisfacción de los clientes?

SI NO

9.- ¿Los propietarios entienden lo que quiere el cliente y les proporciona lo que necesita?

SI NO

10.- ¿Considera usted que el gerente dirige los procesos a un plan de mejora?

SI NO

11.- ¿La empresa le facilita a usted los Equipos de Protección Individual necesarios para su trabajo?

SI NO'

12.- ¿Se realiza mantenimiento a las máquinas?

SI NO

13.- ¿Cuenta con un sistema de seguridad?

SI NO

14.- ¿Se adaptan a las tendencias que surgen en la actualidad?

SI NO

15.- ¿Usted cree que los gerentes utilizan la información y datos de los clientes de manera continua?

SI NO

16.- ¿Se guían de las temporadas para llevar a cabo las confecciones?

SI NO

17.- ¿Se les comunica los márgenes de error en las confecciones para mejorar?

SI NO

18.- ¿Se controla lo que hay en almacén mediante un kardex?

SI NO

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!



ENCUESTRA PARA LOS TRABAJADORES



Buenas tardes me dirijo a usted y le extiendo mi saludo y el de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote sede Piura, me encuentro realizando una investigación sobre “**CAPACITACIÓN EN LAS MYPE COMERCIALES RUBRO CONFECCIÓN ,ROPA PARA NIÑOS MERCADO MODELO DE PIURA AÑO 2018**” con el fin de optar el título profesional de Licenciada en Administración, es por ello que acudo a su espíritu colaborador de manera que pueda responder este cuestionario, la información que proporcione será confidencial y no será proporcionada a , terceros de antemano agradezco colaboración.

CARACTERIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO:.....

DIRECCIÓN:.....

NOMBRE DEL TRABAJADOR:.....

.....EDAD.....SEXO:.....

INSTRUCCIONES:

Lea la pregunta de forma completa y marque con una (X) la respuesta que crea correcta según su criterio con respecto a las alternativas propuestas.

1.- ¿Usted es capacitado frecuentemente para realizar sus actividades?

SI NO

2.- ¿La organización respeta las normas y políticas?

SI NO

3. ¿Cumplen con todas las funciones encomendadas?

SI NO

4.- ¿Usted respeta las normas y políticas de la empresa?

SI NO

5.- ¿Sus funciones y responsabilidades está bien definidas?

SI NO

6.- ¿Usted conoce la trayectoria de esta empresa?

SI NO

7.- ¿Usted recibe información de cómo desempeña su trabajo?

SI NO

8.- **¿Está usted motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?**

SI NO

9.- **¿Se actualizan los modelos de acuerdo a la tendencia de moda?**

SI NO

10.- **¿Usted está capacitado para solucionar problemas?**

SI NO

11.- **¿Cuenta con un plan de contingencia para futuras fallas de la maquinaria?**

SI NO

12.- **¿Son designados con alguien para orientar a los nuevos con respecto a sus funciones?**

SI NO

13.- **A usted en su primer día de trabajo ¿lo orientaron para establecer puntos que no entendía de su labor?**

SI NO

14.- **¿A usted se le aclaró las normas y políticas que se deben cumplir dentro de la empresa?**

SI NO

15.- **¿Le resulta fácil a usted expresar su opinión en su grupo de trabajo?**

SI NO

16.- **¿Apoya a otros del trabajo que no sea su función?**

SI NO

17.- **¿Usted gana de acuerdo a lo que produce?**

SI NO

18.- **¿Es compensado si cumple con la producción que se le encarga?**

SI NO

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Edith Terany Cruz Bautista
Identificado con DNI 02847742 .MAGISTER EN

Dirección y Gestión Empresarial

Por medio de la presente hago constatar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos:

Cuestionario, elaborado por

Karina Sabor Chulle, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población seleccionada para el trabajo de investigación **“Caracterización Gestión de calidad y capacitación en las MYPE, comerciales rubro confección ropa para niños Mercado modelo de Piura, año 2018”**

Que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda a la estudiante tener en cuenta Las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

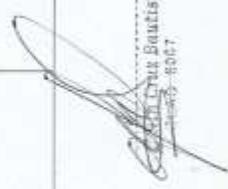
Piura, 20 de Marzo 2018



DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES
CIAD 8007

Ítem relacionado con Gestión de calidad DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesitas mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítem para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.- ¿La empresa ha implementado un sistema de gestión de calidad?	X			X		X		X
2.- ¿Considera que la calidad del producto de la empresa es el adecuado?	X			X		X		X
3.- ¿Se implantan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados?	X			X		X		X
4.- ¿Se posee algún manual de calidad en la empresa?	X			X		X		X
5.- ¿Los productos que ofrece la empresa tienen garantía?	X			X		X		X
6.- ¿Considera fiable la gestión realizada por los propietarios?	X			X		X		X
7.- ¿Se posee algún manual de calidad en la empresa? <i>Se repite la pregunta 4</i>								
8.- ¿Los propietarios han implementado un sistema que garantice la satisfacción de los clientes?	X			X		X		X

9.- ¿Los propietarios entienden lo que quiere el cliente y les proporciona lo que necesita?	X				X		X	X
10.- ¿Considera usted que el gerente dirige los procesos a un plan de mejora?	X				X		X	X
11.- ¿La empresa le facilita a usted los Equipos de Protección Individual necesarios para su trabajo?	X				X		X	X
12.- ¿Se realiza mantenimiento a las maquinas?	X				X		X	X
13.- ¿Cuenta con un sistema de seguridad?	X				X		X	X
14.- ¿Se adaptan a las tendencias que surgen en la actualidad?	X				X		X	X
15.- ¿Usted cree que los gerentes utilizan la información y datos de los clientes de manera continua?	X				X		X	X
16.- ¿Se guían de las temporadas para llevar a cabo las confecciones?	X				X		X	X
17.- ¿Se les comunica los márgenes de error en las confecciones para mejorar?	X				X		X	X
18.- ¿Se controla lo que hay en almacén mediante un kardex?	X				X		X	X


 Director de Operaciones
 Textil de la Universidad Católica

Ítem relacionado con Capacitación DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesitas mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítem para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.- ¿Usted es capacitado frecuentemente para realizar sus actividades?	X			X		X		X
2.- ¿La organización respeta las normas y políticas?	X			X		X		X
3.- ¿Cumplen con todas las funciones encomendadas?	X			X		X		X
4.- ¿Usted respeta las normas y políticas de la empresa?	X			X		X		X
5.- ¿Sus funciones y responsabilidades está bien definidas?	X			X		X		X
6.- ¿Usted conoce la trayectoria de esta empresa?	X			X		X		X
7.- ¿Usted recibe información de cómo desempeña su trabajo?	X			X		X		X
8.- ¿Está usted motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?	X			X		X		X
9.- ¿Se actualizan los modelos de acuerdo	X			X		X		X

a la tendencia de moda?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
10.- ¿Usted está capacitado para solucionar problemas?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
11.- ¿Cuenta con un plan de contingencia para futuras fallas de la maquinaria?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
12.- ¿Son designados con alguien para orientar a los nuevos con respecto a sus funciones?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
13.- A usted en su primer día de trabajo ¿lo orientaron para establecer puntos que no entendía de su labor?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
14.- ¿A usted se le aclaró las normas y políticas que se deben cumplir dentro de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
15.- ¿Le resulta fácil a usted expresar su opinión en su grupo de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
16.- ¿Apoya a otros del trabajo que no sea su función?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
17.- ¿Usted gana de acuerdo a lo que produce?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>

18.- ¿Es compensado si cumple con la producción que se le encarga?	X			X		X	X
--	---	--	--	---	--	---	---


 Cruz Bautista
 C.R. 8007
 Cruz Bautista
 C.R. 8007

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Carlos Gimocino Vega
Identificado con DNI 02864435 .MAGISTER EN
ADM. y Dirección de GM?

Por medio de la presente hago constatar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos:

Cuestionario, elaborado por

KARINA SABA CHULLCE, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población seleccionada para el trabajo de investigación **“Caracterización Gestión de calidad y capacitación en las MYPE, comerciales rubro confección ropa para niños Mercado modelo de Piura, año 2018”**

Que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda a la estudiante tener en cuenta Las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Piura, 20 de Marzo 2018


Lia. Adm. Carlos M. Gimocino Vega
CLAD 2018

Ítem relacionado con Gestión de calidad DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesitas mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítem para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.- ¿La empresa ha implementado un sistema de gestión de calidad?	/			/		/		/
2.- ¿Considera que la calidad del producto de la empresa es el adecuado?	/			/		/		/
3.- ¿Se implantan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados?	/			/		/		/
4.- ¿Se posee algún manual de calidad en la empresa?	/			/		/		/
5.- ¿Los productos que ofrece la empresa tienen garantía?	/			/		/		/
6.- ¿Considera fiable la gestión realizada por los propietarios?	/			/		/		/
7.- ¿Se posee algún manual de calidad en la empresa?	/			/		/		/
8.- ¿Los propietarios han implementado un sistema que garantice la satisfacción de los clientes?	/			/		/		/

9.- ¿Los propietarios entienden lo que quiere cliente y les proporciona lo que necesita?	/	/	/	/	/	/	/	/
10.- ¿Considera usted que el gerente dirige los procesos a un plan de mejora?	/	/	/	/	/	/	/	/
11.- ¿La empresa le facilita a usted los Equipos de Protección Individual necesarios para su trabajo?	/	/	/	/	/	/	/	/
12.- ¿Se realiza mantenimiento a la maquinas?	/	/	/	/	/	/	/	/
13.- ¿Cuenta con un sistema de seguridad?	/	/	/	/	/	/	/	/
14.- ¿Se adaptan a las tendencias que surgen en la actualidad?	/	/	/	/	/	/	/	/
15.- ¿Usted cree que los gerentes utilizan la información y datos de los clientes de manera continua?	/	/	/	/	/	/	/	/
16.- ¿Se guían de las temporadas para llevar a cabo las confecciones?	/	/	/	/	/	/	/	/
17.- ¿Se les comunica los márgenes de error en las confecciones para mejorar?	/	/	/	/	/	/	/	/
18.- ¿Se controla lo que hay en almacén mediante un kardex?	/	/	/	/	/	/	/	/


 Lic. Adm. Carlos M. Ginochoño Vega
 CLAD. 0888

Ítem relacionado con Capacitación DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesitas mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítem para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.- ¿Usted es capacitado frecuentemente para realizar sus actividades?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.- ¿La organización respeta las normas y políticas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.- ¿Cumplen con todas las funciones encomendadas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4.- ¿Usted respeta las normas y políticas de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.- ¿Sus funciones y responsabilidades está bien definidas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6.- ¿Usted conoce la trayectoria de esta empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7.- ¿Usted recibe información de cómo desempeña su trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8.- ¿Está usted motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9.- ¿Se actualizan los modelos de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo IVÁN ARTURO GUZMAN CASTRO
Identificado con DNI 07727308 .MAGISTER EN

Por medio de la presente hago constatar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos:

Cuestionario, elaborado por

KARINA GABA CHULLE, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población seleccionada para el trabajo de investigación **“Caracterización Gestión de calidad y capacitación en las MYPE, comerciales rubro confección ropa para niños Mercado modelo de Piura, año 2018”**

Que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda a la estudiante tener en cuenta Las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Piura, 20 MARZO 2018


Ag. IVÁN GUZMAN CASTRO
CLAD N° 5107

Ítem relacionado con Gestión de calidad DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesitas mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítem para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.- ¿La empresa ha implementado un sistema de gestión de calidad?	X			X		X		X
2.- ¿Considera que la calidad del producto de la empresa es el adecuado?	X			X		X		X
3.- ¿Se implantan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados?	X			X		X		X
4.- ¿Se posee algún manual de calidad en la empresa?	X			X		X		X
5.- ¿Los productos que ofrece la empresa tienen garantía?	X			X		X		X
6.- ¿Considera fiable la gestión realizada por los propietarios?	X			X		X		X
7.- ¿Se posee algún manual de calidad en la empresa?	X			X		X		X
8.- ¿Los propietarios han implementado un sistema que garantice la satisfacción de los clientes?	X			X		X		X


 Jg. IVAN GUZMAN CASTRO
 CLAD N° 5107

9.- ¿Los propietarios entienden lo que quiere cliente y les proporciona lo que necesita?	X				X				X
10.- ¿Considera usted que el gerente dirige los procesos a un plan de mejora?	X				X				X
11.- ¿La empresa le facilita a usted los Equipos de Protección Individual necesarios para su trabajo?	X				X				X
12.- ¿Se realiza mantenimiento a la maquinas?	X				X				X
13.- ¿Cuenta con un sistema de seguridad?	X				X				X
14.- ¿Se adaptan a las tendencias que surgen en la actualidad?	X				X				X
15.- ¿Usted cree que los gerentes utilizan la información y datos de los clientes de manera continua?	X				X				X
16.- ¿Se guían de las temporadas para llevar a cabo las confecciones?	X				X				X
17.- ¿Se les comunica los márgenes de error en las confecciones para mejorar?	X				X				X
18.- ¿Se controla lo que hay en almacén mediante un kardex?	X				X				X


 Ing. IVAN GUZMAN CASTRO
 CLAD N° 5107

Item relacionado con Capacitación DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesitas mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítem para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.- ¿Usted es capacitado frecuentemente para realizar sus actividades?	X			X		X		X
2.- ¿La organización respeta las normas y políticas?	X			X		X		X
3.- ¿Cumplen con todas las funciones encomendadas?	X			X		X		X
4.- ¿Usted respeta las normas y políticas de la empresa?	X			X		X		X
5.- ¿Sus funciones y responsabilidades está bien definidas?	X			X		X		X
6.- ¿Usted conoce la trayectoria de esta empresa?	X			X		X		X
7.- ¿Usted recibe información de cómo desempeña su trabajo?	X			X		X		X
8.- ¿Está usted motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?	X			X		X		X
9.- ¿Se actualizan los modelos de acuerdo								


 .Ig. IVAN GUZMAN CASTRO
 CIAD N° 5107

18.- ¿Es compensado si cumple con la producción que se le encarga?	/			/		/	/
--	---	--	--	---	--	---	---


 Ag. IVÁN GUZMAN CASTRO
 CLAD N° 5107

MATRIZ INDICADOR PREGUNTAS

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS
GESTION DE CALIDAD	BENEFICIOS	SEGURIDAD	¿La empresa le facilita a usted los Equipos de Protección Individual necesarios para su trabajo?
			¿Se realiza mantenimiento a la maquinas?
			¿Cuenta con un sistema de seguridad?
		SUPERVIVENCIA	¿Se adapta a las tendencias que surgen en la actualidad?
			¿Usted cree que los gerentes utilizan la información y datos de los clientes de manera continua?
			¿Se guían de las temporadas para llevar a cabo las confecciones?
		COMPETITIVIDAD	¿Los propietarios han implementado un sistema que garantice la satisfacción de los clientes?
			¿Los propietarios entienden lo que quiere el cliente y les proporciona lo que necesita?
			¿Considera usted que el gerente dirige los proceso a un plan de mejora?

	ELEMENTOS	EFICACIA	¿Se posee algun manual de calidad en la empresa?		
			¿Tienen un proceso de producción?		
			¿Los productos que ofrece la empresa tienen garantía?		
		EFICIENCIA	¿Se implantan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados?		
			¿La empresa ha implementado un sistema de gestión de calidad?		
			¿Se les comunica de los márgenes de errores en las confecciones para mejorar?		
		CONTROL	¿Considera que la calidad del producto de la empresa es el adecuado?		
			¿Considera fiable la gestión realizada por los propietarios?		
			¿Se controla lo que hay en almacén mediante un kardex?		
		CAPACITACION	TIPOS	INDUCCION	¿Usted es capacitado frecuentemente para realizar sus actividades?
					¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?

			¿Cumplen con todas las funciones encomendadas?
		CONOCIMIENTO	¿Usted respeta las Normas y políticas de la empresa?
			¿Usted conoce la trayectoria de esta empresa?
			¿Apoya a otros del trabajo que no sea su función?
		INMINENTE	¿Se actualizan los modelos de acuerdo a la tendencia de moda?
			¿Usted está capacitado para solucionar problemas?
			¿Cuenta con un plan de contingencia para futuras fallas de la maquinaria?
	NECESIDADES	MOTIVACION	¿Está usted motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?
			¿Usted gana de acuerdo a lo que produce?
			¿Es compensado si cumple con la producción que se le encarga?
		ORIENTACION	A usted en su primer día de trabajo, ¿lo orientaron para esclarecer puntos que no entendía de su labor?
			¿Designa a alguien para orientar a los nuevos con respecto a sus funciones?
			¿Le resulta fácil a usted expresar sus opiniones en su

			grupo de trabajo?
		INFORMACION	¿Usted Recibe información de cómo desempeña su trabajo?
			¿La organización respeta las normas y políticas?
			¿A usted se le aclaro las Normas y políticas que se deben cumplir dentro de la empresa?

CODIFICACIÓN:

Gestión de calidad :

ENCUESTA AL TRABAJADOR	PREG. 1	PREG. 2	PREG. 3	PREG. 4	PREG. 5	PREG. 6	PREG. 7	PREG. 8	PREG. 9	PREG. 10	PREG. 11	PREG. 12	PREG. 13	PREG. 14	PREG. 15	PREG. 16	PREG. 17	PREG. 18
1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2
2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2
3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2
4	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2
5	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2
6	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2
8	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2
9	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2
10	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2
11	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2
12	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2
13	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2
14	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2

15	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2
16	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2
17	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2
18	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2
19	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2
20	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2
21	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2
22	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
23	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
24	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
25	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
26	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2
27	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2
28	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2
29	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2
30	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
31	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2
32	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2

33	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2
34	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
35	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
36	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
TOTAL	72	59	57	55	72	72	57	54	52	66	48	72	72	72	54	72	36	72
SI	36	23	21	19	36	36	21	18	16	30	12	36	36	36	18	36	0	36
NO	0	13	15	17	0	0	15	18	20	6	24	0	0	0	18	0	36	0
PORCENTAJE																		
SI	100%	63,89 %	58,33 %	52,78 %	100%	100%	58,33 %	50%	44,44 %	83,33 %	33,33 %	100,00 %	100%	100%	50,00 %	100%	0%	100,00 %
NO	0%	36,11 %	41,67 %	47,22 %	0%	0%	41,67 %	50%	55,56 %	16,67 %	66,67 %	0,00%	0%	0%	50,00 %	0%	100%	0,00%

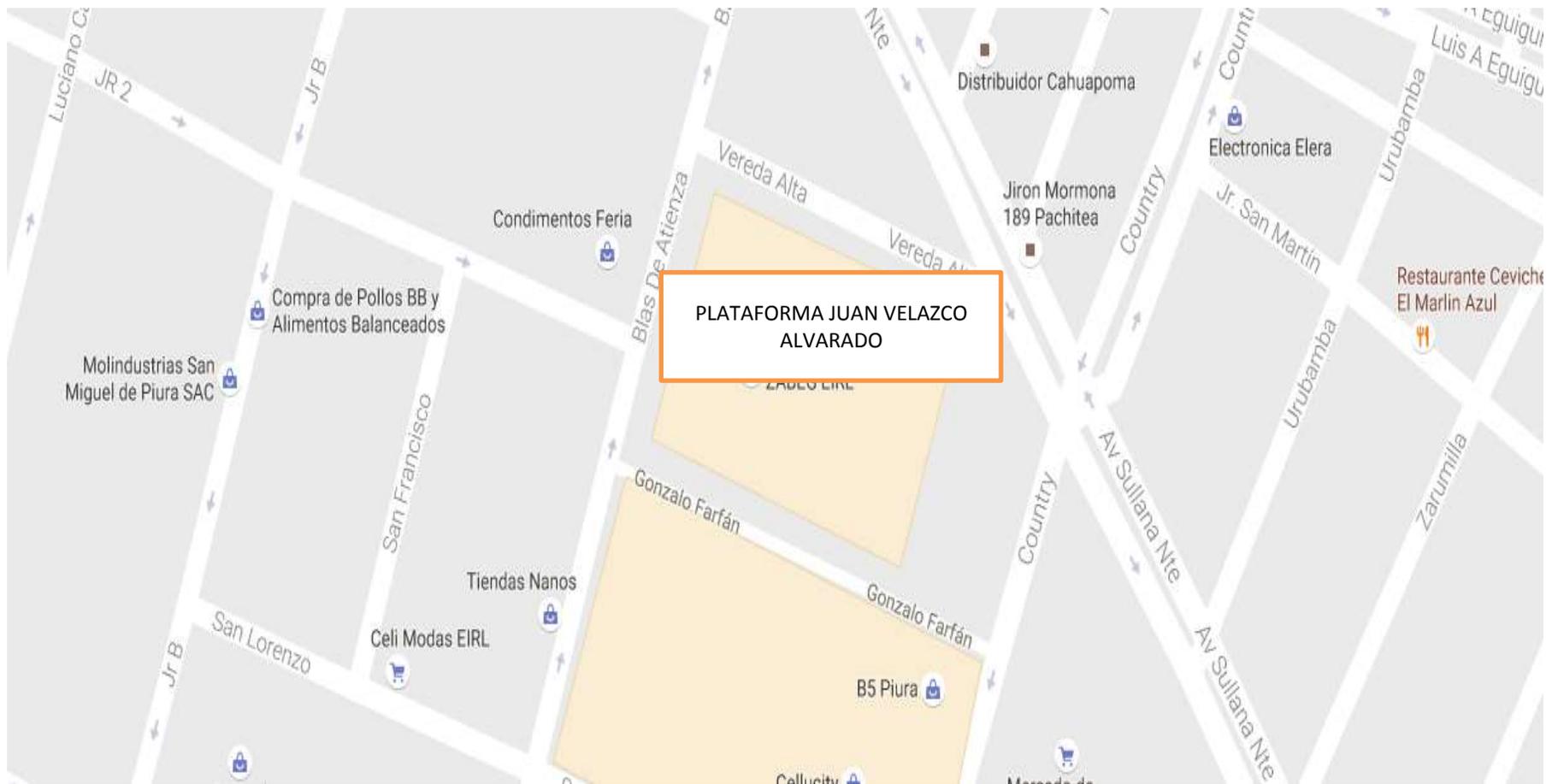
VALORIZACIÒN	
SI	2
NO	1

Capacitación:

ENCUESTA AL TRABAJADOR	PREG. 1	PREG. 2	PREG. 3	PREG. 4	PREG. 5	PREG. 6	PREG. 7	PREG. 8	PREG. 9	PREG. 10	PREG. 11	PREG. 12	PREG. 13	PREG. 14	PREG. 15	PREG. 16	PREG. 17	PREG. 18
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1
4	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1
5	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1
6	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1
7	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1
8	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1
9	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1
10	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1
11	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1
12	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1
13	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1
14	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1
15	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
17	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1
18	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
19	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1
20	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
21	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1
23	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1

24	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1
25	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1
26	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
28	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1
29	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1
30	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1
31	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1
32	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1
33	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
34	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1
35	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
36	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
TOTAL	61	72	72	72	72	57	47	56	72	72	72	56	66	72	54	72	36	36
SI	25	36	36	36	36	21	11	20	36	36	36	20	30	36	18	36	0	0
NO	11	0	0	0	0	15	25	16	0	0	0	16	6	0	18	0	36	36
PORCENTAJE																		
SI	69,44 %	100%	100%	100%	100%	58,33 %	30,56 %	55,56 %	100%	100%	100%	55,56 %	83,33 %	100%	50%	100%	0%	0%
NO	30,56 %	0%	0%	0%	0%	41,67 %	69,44 %	44,44 %	0%	0%	0%	44,44 %	16,67 %	0%	50%	0%	100%	100%

VALORIZACIÒN	
SI	2
NO	1



Fuente: Mercado Modelo de Piura

ESCALA DE VALIDACIÓN DE LOS NIVELES- POR EXPERTOS DE JUICIO.

Caracterización de la Gestión de calidad y capacitación en las MYPE, comerciales rubro confección ropa para niños Mercado modelo de Piura, año 2018

Autora: Karina saba chulle

Orden		CRITERIOS DE EVALUACIÓN																			
		¿Es pertinente con el concepto?					¿Necesita mejorar la redacción?					¿Es tendencioso asquiescente?					¿Se necesita más ítems para medir el concepto?				
		Experto 1		Experto 2		Experto 3		Experto 1		Experto 2		Experto 3		Experto 1		Experto 2		Experto 3		TOTAL	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	GESTIÓN DE CALIDAD																				
OE01	*Conocer como es la gestión de calidad en las MYPERubro confección ropa para niños mercado medelo de Piura año 2018*																				
1	¿La empresa ha implementado un sistema de gestión de calidad?	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3
2	¿Considera que la calidad del producto de la empresa es el adecuado?	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3
3	Se implantan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados?	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3
4	¿Se posee algun manual de calidad en la empresa?	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3
5	¿Los productos que ofrece la empresa tienen garantía?	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3
6	¿Considera fiable la gestión realizada por los propietarios?	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3
7	¿Se posee algun manual de calidad en la empresa?	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3
8	pietarios han implementado un sistema que garantice la satisfacción de los	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3
OE02	Describir los elementos de la gestión de la calidad																				
9	¿Los propietarios entienden lo que quiere el cliente y les proporciona lo que necesita?	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3
10	¿Considera usted que el gerente dirige los procesos a un plan de mejora ?	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3
11	¿La le facilita a usted los equipos de protección individual necesarios para su trabajo?	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3
12	¿Se realiza mantenimiento a las maquinarias?	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3
13	¿Cuenta con un sistema de seguridad ?	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3
14	¿se adaptan a las tendencias que suregen en la actualidad ?	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3
15	¿Usted cree que que los gerentes utilizan la información y datos de los clientes de manera continua?	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3
16	¿se guían de las temporadas para llevar a cabo las confecciones ?	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3
17	se les comunica los margenes de error en las confecciones para mejorar ?	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3
18	¿Se controla lo que hay en almacénmediante un kardex?	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3
OE	IDENTIFICAR LOS TIPOS DE CAPACITACIÓN																				
19	¿Usted es capacitado frecuentemente para realizar sus actividades?	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3
20	¿La organización respeta las normas y políticas ?	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3
21	¿Cumplen con todas las funciones encomendadas?	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3
22	Usted respeta las normas y políticas de la empresa?	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3
23	¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas ?	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3
24	¿Usted conoce la trayectoria de la empresa?	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3
25	¿Usted recibe información de como desempeña su trabajo?	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3
26	¿Esta usted motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3
27	¿Se actualizan los modelos de acuerdo a la tendecia de moda ?	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3
28	¿Usted esta capacitado para solucionar problemas ?	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3
29	Cuenta con un plan de contingencia para futuras fallas de la maquinaria ?	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3
30	¿Son designados con alguien para orientar a los nuevos con respecto a sus funciones ?	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3
31	¿A usted en su primer día de trabajo lo orientarán para establecer puntos que no entendia de su labor ?	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3
32	¿A usted se le aclaro las normas y politicas que se deben cumplir dentro de la empresa?	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3
33	¿Le resulta facil a usted expresar su opinión en su grupo de trabajo?	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3
34	¿Apoya a otros del trabajo que no sea su función?	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3
35	¿Usted gana de acuerdo a lo que produce?	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3
36	¿Es compensado si cumple con la producción que se le encarga?	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3
	TOTALES	36	36	36	108	36	36	36	108	36	36	36	108	36	36	36	108	36	36	36	108
	Escala evaluativa																				
	Escala evaluativa EXCELENTE	3																			
	Escala evaluativa BUENO	2																			
	Escala evaluativa DEFICIENTE	1																			
	Nivel	Escala evaluativa																			
	¿Es pertinente con el concepto?	Excelente																			
	¿Necesita mejorar la redacción?	Excelente																			
	¿Es tendencioso asquiescente?	Excelente																			
	¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	Excelente																			

RESULTADO DE TURNING

MARCO TEORICO

BANDEJA DE ENTRADA | ESTÁS VENDO TRABAJOS NUEVOS *

Entregar archivo Informe de calificación en línea | Editar la configuración del ejercicio | Correo electrónico sin remitentes

<input type="checkbox"/>	AUTOR	TÍTULO	AVANCE	NOTA	REPUESTA	EXCUSO	Nº DEL TRABAJO	FECHA
<input type="checkbox"/>	Rosemary Chumadero Ho...	CHUMACERO HOLSUN ROSMERY	0%			+	902832689	14-ene-2018
<input type="checkbox"/>	Jean Rivas Jean Riva...	jean rivas	0%			+	902141040	18-mar-2018
<input type="checkbox"/>	Katherine Cordova Ka...	katherine cordova	0%			+	931817118	17-mar-2018
<input type="checkbox"/>	Leslie Garrido Lesl...	leslie garrido	0%			+	931816862	17-mar-2018
<input type="checkbox"/>	Medina Vargas Medina...	medina vargas	0%			+	931793836	17-mar-2018
<input type="checkbox"/>	Glady Martinez More...	glady martinez more	4%			+	931817291	17-mar-2018
<input type="checkbox"/>	Marín Silva	marin silva zatan	5%			+	931813672	17-mar-2018
<input type="checkbox"/>	Yehaira Banoes Bano...	yehaira banoes	8%			+	931793245	17-mar-2018
<input type="checkbox"/>	Druz Maria Cordova C...	druz maria cordova	10%			+	902932944	19-mar-2018
<input type="checkbox"/>	Eliana Pilar Orihuel...	ELIANA PILAR ORIHUELA A PONTE	10%			+	932913346	18-mar-2018
<input type="checkbox"/>	Karina Saba Chulle? ...	karina saba chulle?	10%			+	906322532	23-mar-2018
<input type="checkbox"/>	Karla Aldana Huaman ...	karla aldana huaman	10%			+	931998792	18-mar-2018
<input type="checkbox"/>	Isolina Ramirez Isl...	isolina ramirez	11%			+	932912072	18-mar-2018
<input type="checkbox"/>	Isabel Jimenez River...	isabel jimenez rivara	12%			+	931998974	18-mar-2018
<input type="checkbox"/>	Fior Conza	fior conza	13%			+	931813589	17-mar-2018
<input type="checkbox"/>	Mayra Gomez Moran	GOMEZ MORAN	13%			+	901843230	11-ene-2018
<input type="checkbox"/>	Edith Sandra Palomin...	edith sandra palomino chambi	14%			+	931999337	18-mar-2018
<input type="checkbox"/>	Carmen Cecilia Suñe...	CARMEN CECILIA SUÁREZ HERRERA e	20%			+	906281146	23-mar-2018