



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN EN
VENTAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL
SECTOR COMERCIO RUBRO ZAPATERIAS, CENTRO DE
LA CIUDAD DE CHIMBOTE, 2016

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

AUTORA:

BR. MARIANELLA ROSA ACOSTA TEJADA

ASESOR:

DR. REINERIO ZACARIAS CENTURION MEDINA

CHIMBOTE – PERÚ

2017

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

DR. José German Salinas Gamboa

PRESIDENTE

MGTR. Miguel Ángel Limo Vásquez

MIEMBRO

MGTR. Héctor Ascención Rivera Prieto

MIEMBRO

DR. Reineiro Zacarías Centurión Medina

ASESOR

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida y por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, muchos de mis logros se lo debo a él.

A mi madre que día a día se esfuerza por darme lo mejor y confiar en mí siempre.

A mi hija y esposo por ser mi apoyo y motivación incondicional en cada paso que voy dando, mi motivo para seguir adelante.

DEDICATORIA

Mi tesis lo dedico con todo mi amor y cariño a mi amada hija, por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

A mi madre y demás familiares quienes con su palabra de alientos no me dejaban decaer para que siga adelante y siempre sea perseverante y cumpla con mis ideales.

RESUMEN

El motivo de esta investigación se generó para saber cómo se está manejando actualmente la gestión de calidad en la capacitación en ventas de las MYPES en estudio. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación en ventas de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2016. Para desarrollo del trabajo se utilizó una investigación de nivel descriptivo, con un enfoque cuantitativo y el diseño No experimental transversal. Para la recolección se trabajó con una muestra de 14 Mypes, a quienes se aplicó una encuesta de 20 preguntas; del que se obtuvo los siguientes resultados: El 71,4% son de 31- 50 años, el 64,3% son mujeres, el 57,1% tienen 7 años a más en el mercado, el 57,1% tienen 6 a 10 trabajadores, el 78,6% se creó para generar ganancia, el 57,1% tienen cierto conocimiento sobre gestión de calidad, el 100,0% respondieron que sí contribuye a mejorar el rendimiento del negocio con la gestión de calidad, el 71,4% respondieron que la gestión de calidad sí ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas, el 57,1% sí reciben capacitación para atención al cliente, el 50,0% reciben capacitación 3 veces al año, el 57,1% si deberían dar más capacitaciones y el 100,0% sí es eficiente la empresa cuando atienden y dan solución a los reclamos de los clientes.

Palabras claves: Micro y pequeñas empresas, Gestión de calidad, Capacitación en ventas.

ABSTRACT

The reason for this research was generated to know how quality management is currently being handled in the sales training of the MYPES under study. The main objective of this research was to: Determine the main characteristics of quality management in sales training for micro and small businesses in the shoemaking trade sector, Chimbote city center, 2016. For the development of the work, used a descriptive level research, with a quantitative approach and the transversal non-experimental design. For the collection we worked with a sample of 14 Mypes, to whom a survey of 20 questions was applied; from which the following results were obtained: 71.4% are 31-50 years old, 64.3% are women, 57.1% are 7 years old more in the market, 57.1% have 6 years 10 workers, 78.6% were created to generate profit, 57.1% have some knowledge about quality management, 100.0% answered that if it contributes to improving the performance of the business with quality management, the 71 , 4% responded that quality management does help achieve the objectives and goals set, 57.1% if they receive training for customer service, 50.0% receive training 3 times a year, 57.1% if they should give more training and 100.0% if the company is efficient when they attend to and solve customer complaints.

Keywords: Micro and small businesses, Quality management, Sales training.

CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS.....	i
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	ii
HOJA DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA.....	iii
RESUMEN Y ABSTRACT.....	v
CONTENIDO.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	01
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	08
III. HIPÓTESIS.....	36
IV. METODOLOGÍA.....	37
4.1. Diseño de la investigación.....	37
4.2. Población y muestra.....	37
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores....	38
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	41
4.5. Plan de análisis.....	41
4.6. Matriz de consistencia.....	42
4.7. Principios éticos.....	43
V. RESULTADOS.....	44
5.1. Resultados.....	44
5.2. Análisis de resultados.....	52
VI. CONCLUSIONES.....	61
Referencias bibliográficas.....	63
Anexos.....	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Características de los gerentes o representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2016.....pag. 44

Tabla 2 Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad Chimbote, 2016.....pag.46

Tabla 3 Características de una gestión de calidad en la capacitación en ventas de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad Chimbote, 2016.....pag.48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Edad.....	81
Figura 2 Género.....	81
Figura 3 Grado de instrucción.....	82
Figura 4 Cargo que desempeña.....	82
Figura 5 Tiempo que desempeña en el cargo.....	83
Figura 6 Tiempo de permanencia de la MYPE en el rubro.....	83
Figura 7 Formalidad de la MYPE.....	84
Figura 8 Número de trabajadores.....	84
Figura 9 Personas que trabajan en la MYPE.....	85
Figura 10 Objetivo de creación.....	85
Figura 11 Término de gestión de calidad.....	86
Figura 12 Técnicas modernas de gestión de calidad.....	86
Figura 13 Técnicas para medir el rendimiento del personal.....	87
Figura 14 La gestión de calidad en el rendimiento del negocio.....	87
Figura 15 Los objetivos y metas trazadas por la organización mediante la gestión de calidad.....	88
Figura 16 Capacitación para atención al cliente.....	88
Figura 17 Cantidad de capacitaciones al año.....	89
Figura 18 El interés de tener más capacitaciones.....	89
Figura 19 La gestión de calidad en el servicio que brinda.....	90
Figura 20 Solución a los reclamos de los clientes.....	90

I. INTRODUCCIÓN

En el siglo XX arranca con la presencia de casas comerciales, principal poder económico de ese momento, que se fueron transformando posteriormente en importantes firmas, compañías y bancos, cuyos nombres van a estar vinculados posteriormente a las primeras fundaciones familiares así como a las iniciativas colectivas que se desarrollan durante todo el siglo.(Sánchez 2010, P. 5)

En la actualidad las MYPES juegan un rol muy importante en la economía en todos los países del mundo, porque generan más empleos que las empresas grandes o el propio Estado (más del 70% trabajan en una MYPE), además por su contribución al Producto Bruto Interno (del valor total de bienes y servicios finales producidos dentro del territorio nacional, el 42% es producido por las MYPE) pueden lograr el dominio y liderazgo de sus marcas, valiéndose de las mejores técnicas del mercado moderno. (Infante, 2008)

La Micro, Pequeña empresas en América Latina juega un papel muy importante en la cohesión social, ya que contribuye significativamente a la generación de empleo, de ingresos, erradicación de la pobreza y dinamiza la actividad productiva de las economías locales. Adicionalmente, representan una cuota importante en el tejido empresarial de los países; así en el istmo centroamericano se estima que la MYPES representa más del 90% de la estructura empresarial de la región; sí bien es cierto que los estudios difieren en la estimación de la contribución al Producto Interno

Bruto, se estima que en promedio contribuyen con el 20% del PIB y que, en algunos casos, esta contribución llega a alcanzar el 50%. (Álvarez y Eciepura 2009, P. 7)

En el Perú las micro y pequeña empresa han ido cobrando cada vez mayor importancia por su capacidad de producir puestos de trabajo: Cuentan con menos de 10 trabajadores, y generan hasta S/525,000 de ventas al año. Son la principal fuente de empleo, ya que 96 de cada 100 empresas son pequeñas, y siete de cada diez trabajadores laboran en ellas, sin embargo, a pesar de congregarse al 70% de la población económicamente activa, solo generan el 30% de todo lo producido en el país lo que refleja un bajísimo nivel de productividad. Estas empresas suelen tener trabajando en ella a miembros de la familia, usan recursos propios o de familiares y amigos, poco capital, y una fuerza de trabajo no calificada que fundamenta sus conocimientos en la práctica misma de su trabajo, más que en su conocimiento académico, además cuentan con un fuerte componente emprendedor ya sea motivado por las necesidades o por los sueños del negocio propio. (Domínguez 2014, P. 7)

Pero cabe señalar que las micro y pequeñas empresas, por lo general se enfrentan a problemas muy similares; algunos de ellos son muy sencillos de resolver siempre y cuando se cuente con las herramientas adecuadas. Comúnmente se enfrentan a problemas de falta de conocimiento de mercado, no cuentan con herramientas para planear correctamente la producción, no capacitan a su personal de ventas, falta de financiamiento, falta de innovación de tecnología, entre otras; a pesar que los

emprendedores generalmente inician con mucho entusiasmo al momento de la creación de su negocio y dentro de sus propósitos ciertamente está el tener el éxito, sin embargo muchas de ellas no alcanzan una edad de madurez o de consolidación y desaparecen en poco tiempo de su creación. (Aguilar, 2014)

La mayoría de las micro y pequeñas empresas trabajan a la “buena de Dios”, porque uno de los principales problemas es que no capacitan a su empleados, es decir no muestran interés para capacitarse ni para hacerlo a sus empleados y de esta manera, no emprenden mejores continuas que les ayuda a permanecer en el mercado. Se detalla que de cada 10 empresas, solo 1 o máximo 2 optan por la capacitación y los que recurren a ella, del cual la mayoría lo ve como un gasto, mientras que el empleado la toma pensando que va a descansar por unas horas. (Acosta, 2007)

Este problema no es solo a nivel nacional sino también internacional tales como se menciona en los siguientes:

Según Palomo (2005), en sus estudios de investigación define que en México así como el resto de las economías del mundo, las micro y pequeñas empresas afrontan a una serie de problemas estructurales que dificultan su desarrollo, del cual para dar un gran paso hacia el éxito es conocer, analizar y comprender las causas y los motivos que impiden su crecimiento económico. Las MYPES y en general debido a los problemas internos tales como falta de planeación, deficiencia en la operación y producción, deficiencias financieras, deficiencia en la visión de la

empresa, carencia en la gestión interna por parte de los dueños tales como capacitarse y capacitar a sus trabajadores, falta de liderazgo y que se derivan de la naturaleza propia de giro del negocio, enfrentan también los efectos de globalización de la economía y de las finanzas internacionales que imponen nuevas reglas para las cuales estas empresas aún no están preparadas. (P. 3 y 4)

También según Clavería (2010), en un estudio elaborado por la consultora AXG Tecnonexo, dio a conocer los principales problemas existentes en Argentina, debido a la falta de seguimiento y soporte al personal que participa en las capacitaciones empresariales que no logran los resultados esperados. El sondeo, realizado a 35 empresas de distintos sectores, mostró que el 76% de ellas no cuenta con mecanismos para saber lo que pasa luego del proceso formativo, algo que, a juicio de las encuestadas, es uno de los inconvenientes más fuertes para lograr que la capacitación tenga impacto en las variables del negocio. En contraste, sólo el 23% de las empresas dijo poseer un método para monitorear el cumplimiento de los compromisos asumidos en los procesos de capacitación.

Asimismo, Salinas (2013), en su investigación menciona que las pequeñas y medianas empresas en Colombia han jugado un papel fundamental, en el desarrollo actual del país, influyendo de manera directa en los indicadores de desempleo y crecimiento del mismo; sin embargo la falta de capacitación y apoyo a estos pequeños empresarios hace también que sea uno de los sectores más frágiles y vulnerables frente a las múltiples exigencias del entorno como competitividad, adecuado manejo de las

finanzas, costos, manejo comercial y de servicio, manejo administrativo entre otros; sumado a la falta de capacitación técnica y empresarial con el que carecen estos empresarios; brindan un entorno ideal para que se desarrollen fallas internas que debilitan la credibilidad y confiabilidad de la empresa ante el mercado, así como fallas que propician fraudes que al final se traducen en detrimento patrimonial para la organización. (P. 9)

Según Terrones (2014), gerente de desarrollo de COFIDE señala que más del 80% de las micro y pequeñas empresas peruanas desarrollan su actividad de modo intuitivo y carecen de los elementos necesarios para ser competitivas en un mercado globalizado como el que enfrenta el país. “El empresario peruano tiene uno de los niveles de emprendimiento más altos en el mundo, pero el acceso a capacitación en el segmento MYPE es muy bajo, entre el 15% y 20%. Esto genera una gran brecha porque, actualmente, por lo que el mundo paga más es por productos con un factor de innovación y el peruano promedio de la micro y pequeña empresa no ha llegado a conceptualizar cómo calzar esos elementos dentro de su modelo de negocio”.

En la región Áncash, existen un total de 39,206 microempresas, de las cuales el 58 % se encuentran en la provincia del Santa y de este universo, el 40 % se encuentra en el distrito de Chimbote, un 10 % en el distrito de Nuevo Chimbote y el 8 % en el resto de los distritos de la provincia. Se puede decir que, en el distrito de Chimbote, existen aproximadamente 9,095 microempresas y en Nuevo Chimbote unas 2,750 microempresas. Los datos anteriormente descritos, nos interesan debido a la importancia

que juegan las MIPYMES en la economía de un país. Conocemos de las dificultades por las que pasan este tipo de empresas, aspectos relacionados con la informalidad, ilegalidad, baja productividad, escasa capacitación y una casi imperceptible asociatividad. (Llenque, 2016)

En la ciudad de Chimbote, existen un gran número de MYPES que se dedican a la comercialización de venta de calzado, pero se desconoce si los propietarios de estas micro y pequeñas empresas se han capacitado antes de abrir su negocio, si capacitan o no a sus trabajadores, y sí se han capacitado en que lo han hecho en atención al cliente, marketing, gestión, etc., los cuales algunos desaparecen al corto tiempo de su creación y otros permanecen en el tiempo y se desarrollan en el mercado desconociéndose si este fenómeno es como consecuencia de la aplicación de una gestión de calidad en sus diversas actividades empresariales, por lo que se plantea el siguiente enunciado del problema: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en la capacitación en ventas de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2016?

Además, tiene el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación en ventas de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2016. Para lograr el objetivo general, se plantea lo siguientes objetivos específicos:

- Determinar las principales características de los gerentes o representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad Chimbote, 2016.

- Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad Chimbote, 2016.
- Determinar las principales características de una gestión de calidad en la capacitación en ventas de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad Chimbote, 2016.

El proyecto derivado a la línea de investigación sobre las Micro y pequeñas empresas se justifica porque es de suma importancia para el desarrollo económico de nuestro país, por el cual podremos informarse más detalladamente sobre sus orígenes y como ha ido evolucionando hasta la actualidad; como también que problemas están atravesando hoy en día.

Además, esta investigación se justificó porque permitirá a nivel descriptivo conocer las principales características la gestión de calidad y capacitación en ventas de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2016.

También se justificó por desde el punto de vista práctico, permite contar con datos estadísticos precisos sobre las principales características de la gestión de calidad y capacitación en ventas de las MYPES del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2016.

Finalmente, el trabajo de investigación se justificó porque servirá como base para realizar otros estudios similares de una gestión de calidad y capacitación en ventas de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Chimbote en general.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2. 1. Antecedentes

Espinoza (2017) En su tesis denominada “*Caracterización de la gestión de calidad y formalización de la MYPES rubro calzado de Chulucanas (Piura), año 2016*”. Su objetivo de investigación fue determinar las características de la gestión de calidad y formalización de las Mypes, como también identificar el grado de enfoque que tienen al cliente, el tipo de liderazgo y formalización que utilizan. Obtuvo los siguientes resultados: El 80,25% de los empresarios afirman que sí es necesario contar con un sistema de gestión de calidad para garantizar la calidad del producto, el 100% en su totalidad de los encuestados respondieron que una buena atención sí determina la calidad de servicio y el 100% no tiene formalización laboral dentro del mercado. En las conclusiones se puede definir que sí consideran de suma importancia contar con un sistema de gestión de calidad para garantizar la calidad del producto, pero no se encuentran formalizadas, por lo que es necesario que se formalicen para poder laborar correctamente y poder ir mejorando como empresas.

Valderrama (2015) En su tesis denominada “*Gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector comercio – rubro venta de calzados para damas del distrito el Porvenir, año 2014*”. Su objetivo de investigación fue describir las principales características de la gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas en estudio. Obtuvo los siguientes resultados: Con respecto a los representantes de las MYPES, el 50% de los encuestados respondieron que tienen 50 a 60 años de edad, el

90% de los empresarios que son mujeres, el 53,3% de los encuestados respondieron que tiene secundaria completa y el 60% de los encuestados manifestaron que realizan sus actividades más de 10 años, Con respecto a gestión de calidad, el 46,7% de los encuestados respondieron que al momento de hacer una comprar sus clientes primero se fijan en la calidad y el 60% de los representantes respondieron que capacitan a sus trabajadores cada año. En las conclusiones se llevó a cabo que los representantes son personas adultas, en su mayoría son mujeres y realizan sus actividades más de 10 años, del cual indica que hoy en día las mujeres también están al frente de estos negocios y con ganas de ir mejorando poco a poco.

Espinoza (2014) En su Tesis denominada “*Caracterización de Formalización y Gestión de Calidad de las MYPES comerciales rubro calzado (Piura) año 2013*”. Su objetivo de investigación fue identificar las principales ventajas de la formalización y el logro de la gestión de calidad de las MYPES, como también determinar si la formalización crea ventajas competitivas y si está asociada con la gestión de calidad. Obtuvo los siguientes resultados: El 56,67% de los encuestados respondieron que si reciben capacitaciones para atención al cliente, el 70% de los directivos esta convencidos que una buena gestión de calidad si genera el éxito de la empresa, el 96,67% de los encuestados manifestaron que si creen que en el rubro que laboran está en constante crecimiento y el 60% de los encuestados respondieron que solo a veces se deben dar capacitaciones. En las conclusiones se logró comprobar que los empresarios consideran que una buena gestión permite alcanzar los objetivos programados, así mismo a mantenerse en constate crecimiento.

Cieza (2014) En su Tesis denominada *Gestión de calidad y formalización de las MYPES del sector comercio rubro – compra y venta de calzado en el centro comercial “El virrey” – Trujillo, año 2013*. Su objetivo de investigación fue determinar y describir las principales características de la gestión de calidad y formalización en las MYPES, como también describir las principales características de los administradores y/o representantes legales de las MYPES en estudio. Obtuvo los siguientes resultados: Respecto a los microempresarios y las MYPES: El 50% representa entre 30 a 50 años de edad, el 75% de los empresarios son hombres y el 37% de los empresarios solo tienen secundaria completa, Respecto a la gestión de calidad, el 75 % de los empresarios utilizan un plan estratégico para mejorar la calidad en la comercialización de sus productos y el 75% de los encuestados manifestaron que sí actualizan modelos de productos según los gustos y preferencias del cliente, Respecto a la formalización, el 100% en su totalidad respondieron que sí son formales. En las conclusiones se pudo observar que los representantes son mayores de edad es de decir de 30 a 50 años, de género masculino y solo con secundaria completa, como también utilizan un plan estratégico para mejorar la calidad de comercialización de productos y actualizan modelos de productos según sus expectativas del cliente y en su totalidad son formales.

Berrú (2014) En su tesis denominada *“Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES del sector comercial, rubro de zapaterías de la ciudad de Sullana, región Piura, Año 2014”*. Su objetivo de investigación fue determinar y describir la caracterización de la gestión

de calidad y la competitividad de las MYPES, como también describir el perfil de los empresarios y los aspectos generales de la gestión de calidad y la competitividad. Obtuvo los siguientes resultados: Respecto al perfil del empresario, el 50% de los empresarios tienen entre 36 a 50 años de edad, el 62,5% de los entrevistados son hombres y el 37,50% de los entrevistados tienen solo secundaria, Respecto a las características de las MYPES, el 37,50% de los encuestados manifestaron que tienen más de 3 años de antigüedad del sector comercio rubro zapatería, el 75% los entrevistados manifestaron que sus negocios son informales y el 75% de los empresarios respondieron que su negocio se formó por motivos de subsistencia, Respecto a la característica de la gestión de calidad, el 47,50% de los empresarios respondieron que más de 3 años el empleador capacita e incentiva los trabajadores. En las conclusiones se define que las micro y pequeñas empresas fueron formadas por personas que no tienen carrera profesional o técnica y solo están en el mercado por subsistencia que por lo general no toman interés a los problemas que están atravesando y desconocen sobre cómo llevar una gestión de calidad y competitiva dentro del mercado para poder desarrollarse.

2.2. Base teórica de la investigación

Las micro y pequeñas empresas

Las micro y pequeñas empresas son mayormente formadas por personas emprendedoras que necesitan solventar sus gastos económicos, del cual mayormente el tipo de negocio es por su experiencias o habilidades que poseen en un determinado sector y rubro; así como lo manifiesta la Ley,

28015 (2003). Las micro y pequeñas empresas es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (Congreso de la Republica 2003)

Según las MYPES en estudio mayormente las personas que conforman son de género femenino, y la minoría con secundaria completa, del cual indicaría que las mujeres también están tomando posición en los negocios.

Formalización y constitución de las MYPES.

Las micro y pequeñas empresas son el eje de nuestro país, del cual también es importante que todas en general vayan formalizándose para poder laborar correctamente, así como lo menciona Aspilcueta (2012), que el Estado fomenta la formalización de las MYPE a través de la simplificación de los diversos procedimientos de registro, supervisión, inspección y verificación posterior, del cual es necesario aclarar que la microempresa no necesita constituirse como persona Jurídica, pudiendo ser conducida directamente por su propietario persona individual. Podrá, sin embargo, adoptar voluntariamente la forma de Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, o cualquiera de las formas societarias previstas por la ley.

La mayoría de las MYPES en estudio son formales, del cual indica que están cumpliendo debidamente con todos los requisitos plasmados por dicha ley constitucional.

Características de las micro y pequeñas empresas

Las micro y pequeñas empresas se identifican según el tamaño que posean, es decir mediante el volumen de ventas que realizan mensualmente, como lo manifiesta la modificación de la Ley 30056 (2008), las micro y pequeñas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- **Microempresa:** ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) y abarcan de uno (1) hasta diez (10) trabajadores.
- **Pequeña empresa:** ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) y abarcan de uno (1) hasta cincuenta (50) trabajadores. (Congreso de la Republica 2013)

Según los resultados obtenidos del estudio de investigación podemos concluir que se denominan como microempresas ya que el 85,7% tienen de 1 a 10 trabajadores en su empresa, esto permitirá que los empresarios puedan tener en claro en que categoría están ubicados para poder cumplir con los requisitos según como lo especifica la ley mencionada.

Situación que origina la creación de las microempresas.

Hoy en día debido a los desempleos, oportunidades de trabajo que muy poco dan o también los salarios muy bajos que no permiten cumplir con todas las necesidades se ven en la obligación de emprender un negocio que sea rentable y que puedan tener ingresos extras, así como lo menciona

Thompson (2007), que existen diferentes situaciones que despiertan en muchos emprendedores el deseo y el compromiso de iniciar una pequeña empresa, sin embargo, las principales son las siguientes:

- La identificación de una oportunidad en el mercado (por lo regular, un nicho de mercado).
- La tenencia de un producto o servicio que apasiona al emprendedor, al punto de querer producirlo y comercializarlo por cuenta propia.
- La pérdida de un empleo.
- La necesidad de tener un ingreso adicional para la familia.
- El deseo de ser dueño del propio destino, de crecer por cuenta propia y de generar riqueza.

Las MYPES en estudio son empresas familiares, pero mayormente el 64,3% de sus trabajadores no son su familia, del cual indica que quizás prefieren trabajar independientes o están alegando otros negocios diferentes o similares al rubro.

Clasificación de la micro y pequeñas empresas

Las micro y pequeñas empresas son generadas mayormente con fines lucrativos que les permita con el tiempo crecer más, del cual algunas se mantienen en el mercado y otras desaparecen en el poco tiempo de su creación por diferentes problemas que atraviesan y no le dan una solución o desconocimiento de la misma, así como lo manifiesta Olivares (2012), que se dan en tres tipos de micro empresarios, tales como:

- **Micro empresas de sobre vivencia:** Tiene la urgencia de conseguir ingresos y su estrategia de competencia en ofrecer su mercadería a precios que apenas cubren sus costos.
- **Micro empresas de subsistencia:** Son aquellos que logran recuperar la inversión y obtienen ingresos para remunerar el trabajo.
- **Micro empresas en crecimiento:** Tienen la capacidad de retener ingresos y reinvertirlos con la finalidad de aumentar el capital y expandirse, son generadoras de empleo.

Según las MYPES en estudio el 78,6% son creadas mayormente para generar ganancias, es decir desean ir creciendo poco a poco y ser reconocidas en el mercado, del cual el 57,1% tienen de permanencia en el mercado más de 7 años.

Objetivo de las Micro y pequeñas empresas

Los objetivos que tienen las microempresa es de ir mejorando y aumentando su productividad en un determinado tiempo como se planifican, pero eso dependerá según los esfuerzos y dedicación que le pongan, así como lo menciona Loaiza (2014), que los objetivos de las micro y pequeñas empresas son los resultados, situaciones o estados que pretende alcanzar o a los que pretende llegar, en un periodo de tiempo y a través del uso de los recursos con los que dispone o planea disponer. Los objetivos planificados tienen como finalidad de:

- Incrementar las ventas.
- Aumentar los ingresos.

- Lograr una mayor participación en el mercado.
- Crecer.

El objetivo de las micro y pequeñas empresas en estudio es mayormente ir creciendo en el mercado, del cual es importante ya que permitirá crear ventaja competitiva y ser más rentable.

Importancia de las micro y pequeñas empresas

Las micro y pequeñas empresas son muy importantes para el desarrollo de nuestro país, ya que uno de las principales motivos es que gracias a ellas la pobreza se reduce, así como lo menciona Álvarez (2009), que las micro, pequeñas y medianas empresas cumplen un importante papel en la economía de todos los países. Los países de la OCDE suelen tener entre el 70 % y el 90 % de los empleados en este grupo de empresas. Las principales razones de su existencia son:

- Pueden realizar productos individualizados en contraposición con las grandes empresas que se enfocan más a productos más estandarizados.
- Sirven de tejido auxiliar a las grandes empresas. La mayor parte de las grandes empresas se valen de empresas subcontratadas menores para realizar servicios u operaciones que de estar incluidas en el tejido de la gran corporación redundaría en un aumento de coste.
- Existen actividades productivas donde es más apropiado trabajar con empresas pequeñas.

Conocer su importancia podemos deducir que las MYPES en estudio son una fuente de apoyo y empleo para muchas personas que necesitan cubrir sus gastos o necesidades, ya que mayormente el 64,3% dan empleo a personas no familiares a ellos.

Perfil de los emprendedores de las micro empresas

Los emprendedores de hoy en día tienen que tener ciertos perfiles y características para poder llevar una buena administración empresarial, ya que depende como lo manejen el negocio seguirá en el mercado y es más permitirá seguir creciendo según sus metas trazadas, así como lo menciona Piedrahita (2010), que para ser un emprendedor se requiere tener cierto perfil, ciertas aptitudes y ciertas características de personalidad. No es una tarea fácil identificar con claridad cuál debe ser el perfil de un emprendedor, pero muchos autores coinciden que los factores más importantes a tener en cuenta, son los siguientes:

- Personalidad idealista y astuta, preocupada por hacer dinero pero no obsesionados.
- Les gusta demostrar y demostrarse lo que saben, pueden y valen.
- Tienen capacidad de concentración para la resolución y búsqueda de salidas exitosas a problemas, tienen cierto carisma o mística y esperanza respecto a su emprendimiento.
- Son capaces de sacrificarse por su obra pero sin perder la cordura, son ansiosos y buscan ofrecer un producto o servicio de calidad superior, distinto, destacado.

Conocer el perfil y los factores más importantes que deben tener los emprendedores podemos deducir que los representantes de dichas empresas en estudio sí están cumpliendo con algunos de estos factores ya que en su mayoría son personas que tienen de 4 a 6 años laborando en la misma empresa y estas tienen de permanencia más de 7 años en el mercado.

Características de los emprendedores

Los micro empresarios actualmente son dirigidas por personas emprendedoras, pero tienen ciertas características que son tanto positivas y también negativas, que de acuerdo como lo manejen o lo sepan sobre llevar dependerá sí el negocio sigue en el mercado o quiebra, así como comenta Silipu (2012), que es característico de cada empresario ser emprendedor, seguir adelante a pesar de todos los problemas que tiene que enfrentar. Normalmente, logra mantener su liderazgo ante todos los que lo rodean porque es el que maneja la empresa y toma decisiones. Ninguna persona puede saber más del negocio que el propio empresario y eso hay que reconocerlo y respetarlo, maneja muy bien la gestión a nivel empírico y práctico, y conoce personalmente el entorno, pero le falta complementar sus conocimientos técnicos y recursos de planificación estratégica.

- **Optimismo.** Es evidente en los microempresarios un fuerte empuje hacia adelante y un claro deseo de seguir creciendo de manera sostenida, es la meta que tiene cada empresario.
- **Deseo de mejora.** Especialmente en lo que respecta al ordenamiento de sus cuentas, consideran que para crecer de manera sostenida deben ordenar las cuentas para un mejor control de las mismas en su

empresa.

- **Estilo personal.** Son empresas en las que la motivación del personal de trabajo es fundamental, ya que es el eje de sus actividades, por lo que están preocupados de que su personal se capacite ya que ellos son parte de la empresa.
- **Innovación.** Los empresarios buscan ampliar sus mercados, ser innovadores, creativos y siempre están pendientes de las nuevas oportunidades que se les pueda presentar.
- **Experiencia.** Las caídas y los fracasos los han fortalecido y saben cómo sobreponerse y salir adelante; de la experiencia se aprende mucho.
- **Humildad.** Reconocen que no saben todo y necesitan que los ayuden para no perder el control en la empresa. Necesitan capacitación y asesoría debido a que cada empresa es diferente.
- **Desconfianza.** No confían en terceros, por lo que les resulta difícil delegar funciones y asignar responsabilidades.

Conocer estas características que deben tener los empresarios de dicho estudio ayudara que puedan llevar un mejor manejo del negocio ya que son mayormente personas jóvenes de 30 a 50 años de edad que pueden adaptarse a los nuevos avances tecnológicos y sobre todo tener las ganas de seguir aprendiendo y mejorado poco a poco.

Gestión de calidad

La gestión de calidad es una herramienta muy fundamenta para las empresas pueda ser eficiente y competitiva dentro del mercado, ya que esta permite mejorar la calidad de productos y el servicio de la atención al cliente, así como lo menciona Jaramillo y Castor (2009), que la gestión de la Calidad no es más que una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo.

Según las MYPES en estudio el 85,7% sí conocen el término de gestión de calidad y otras tienen cierto conocimiento, del cual indica que no son ajenos al tema, y es probable que lo estean aplicado para poder mejorar el rendimiento y capacidad del negocio.

Principios de gestión de calidad

Los principios de gestión de calidad es un proceso de mejora continua en las organizaciones y mediante este sistema va a permitir que la empresa pueda ir creciendo y a su vez ser competitiva, así como lo señala Indecopi (2010) según la Norma establecida ISO 9000.

- 1. Organización orientada al cliente.** Las organizaciones dependen de sus clientes, en consecuencia, deben esforzarse en comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requerimientos y

perseverar en exceder sus expectativas.

- 2. Liderazgo.** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la dirección de la organización. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a implicarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- 3. Participación del personal.** El personal es la esencia de una organización y su total involucramiento posibilita que sus habilidades sean empleadas para el beneficio de la organización.
- 4. Enfoque basado en procesos.** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos implicados se gestionan como un proceso.
- 5. 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.
- 6. Mejora continua.** El compromiso diario con la excelencia debe ser el objetivo permanente de la organización.
- 7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.** Las decisiones eficaces se fundamentan en el análisis de la información y los datos.
- 8. Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor.** Una organización y sus proveedores son interdependientes. Una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Conocer todo estos principios que deben cumplir y aplicar en sus negocios cada empresario es fundamental porque va a permitir que vayan mejorando en sus diferentes gamas empresariales, del cual en su totalidad de las Mypes en estudio respondieron la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.

Norma ISO 9001 - Gestión de la Calidad

La norma ISO sobre la gestión de calidad toma en cuenta las necesidades de las organizaciones, entre ellos se concentra en la satisfacción de los clientes y la capacidad de proveer sus productos y servicios, así como lo señala Moretti (2015), que la norma ISO 9001 es la norma sobre gestión de la calidad con mayor reconocimiento en todo el mundo. Pertenece a la familia ISO 9000 de normas de sistemas de gestión de la calidad (junto con ISO 9004), y ayuda a las organizaciones a cumplir con las expectativas y necesidades de sus clientes, entre otros beneficios. Un sistema de gestión ISO 9001 le ayudará a gestionar y controlar de manera continua la calidad en todos los procesos.

Esta norma ISO 9001 ayuda que los microempresarios puedan llevar una mejor gestión dentro de su empresa o negocio, del cual según las MYPES en estudio el 50% sí aplica gestión de calidad en el servicio que brinda.

¿Cuáles son los beneficios de la norma ISO 9001 de Gestión de la Calidad?

Los beneficios que da a una organización al aplicar esta norma ISO 9001 es de suma importancia ya que le va ayudar a mejorar más en sus diferentes áreas y a su vez ir creciendo en el mercado de manera competitiva, así

como lo menciona Arroyo (2016), que en primer lugar, tenemos que tener claro que la implantación de esta norma aportará beneficios tanto a las pequeñas como a las grandes empresas, ya que la norma permitirá a estas empresas poder disfrutar de unos excelentes Sistemas de Gestión de la Calidad que le ayudarán a lograr una reducción de costes así como un aumento de la eficiencia. Los beneficios que aporta a las organizaciones la implementación de la norma ISO 9001, son:

- Promueve una mayor participación de los empleados.
- Permite mejorar la imagen y credibilidad ante terceros.
- Logra maximizar la satisfacción de los clientes.
- Fomenta una cultura basada en la mejora continua.
- Otorga más evidencias a las organizaciones para la toma de decisiones.

Cabe resaltar que la norma ISO 9001 sí brinda beneficios muy puntuales para que la empresa pueda ser competitiva dentro del mercado y a su vez cómo respondieron las MYPES en estudio que la gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos y metas trazadas.

Técnicas modernas de gestión de calidad

Las técnicas modernas de gestión de calidad son muy importantes para cada organización ya que les va a facilitar un mejor manejo en su negocio, del cual existen diferentes técnicas, así como lo señala Sarmiento, (2016), que existen varias, pero las más fundamentales son:

- **Calidad total.** Es un concepto que explica como ofrecer el mayor grado de satisfacción a un cliente por medio de un bien o servicio, para lograr la calidad total se debe mejorar continuamente en la totalidad del bien o servicio.
- **Benchmarking.** Es el proceso continuo de medir productos, servicios y prácticas contra competidores más duros o aquellas compañías reconocidas como líderes en la industria.
- **Empowerment.** Es un proceso estratégico que busca una relación de socios entre la organización y su gente, aumentar la confianza, responsabilidad, autoridad y compromiso para servir mejor al cliente.
- **Outorsing.** Es el uso de recursos exteriores a la empresa para realizar actividades tradicionalmente ejecutadas por medio de la cual una empresa delega la ejecución de ciertas actividades a empresas altamente especializadas.
- **Red corporativa.** A nivel de una red local, o accediendo desde las sucursales, o desde casa de al trabajo, conectamos todos los recursos y servicios.
- **Las 5 s.** Es una práctica de Calidad ideada en Japón referida al “Mantenimiento Integral” de la empresa, no sólo de maquinaria, equipo e infraestructura sino del mantenimiento del entorno de trabajo por parte de todos. Entre ellos en castellanos se denominan Clasificación y Descarte Organización, Limpieza, Higiene y Visualización, Disciplina y Compromiso.

Según las MYPES en estudio mayormente conocen la técnica de las 5 s y el Benchmarking, del cual es fundamental que lo conozcan y sobre todo lo

apliquen en su empresa ya que eso va a garantizar un mejor rendimiento y crecimiento de la misma.

Gestión empresarial

La gestión empresarial es una herramienta continua que genera ventaja competitiva dentro de una empresa o negocio, así como lo menciona Bañares (2014), que la gestión dentro del mundo empresarial supone una herramienta fundamental para el desarrollo económico, ya no sólo de las propias empresas que implementan sus sistemas de gestión, sino también para su sector de actividad o su país. De la misma manera la gestión de la calidad brinda una oportunidad clave, no sólo para planificar los procesos, sino también para establecer mecanismos para el seguimiento y la mejora de los mismos.

Conocer esta definición sobre gestión empresarial ayuda a poder focalizarse más en ello ya que este ayuda al mejoramiento de la empresa y sobre todo ser competitiva, y del mismo modo generar un crecimiento.

Funciones de la gestión empresarial

Las funciones de la gestión empresarial se utiliza mayormente para poder cambiar la dirección y mantenimiento de todas las tareas laborales de manera más eficiente, así como lo menciona Schumpeter (2013), que las funciones de la gestión empresarial coinciden con las relacionadas con la administración de empresas, diferenciándose de esta en que la gestión empresarial se posiciona en un nivel de autoridad superior (nivel gerencial)

y abarca más conocimientos que los meramente administrativos. Las funciones de la gestión empresarial, por lo tanto, son:

- 1. Planificación o planeación:** Combina los recursos para nuevos proyectos.
- 2. Organización:** Integración o coordinación de las actividades de trabajo junto con la agrupación de los recursos.
- 3. Dirección:** Dirigir los niveles de comunicación y liderazgo hacia los objetivos.
- 4. Control:** Mecanismos cuantificativos para evaluar los resultados y mejorar el proceso.

Conocer esta definición permite que los empresarios en estudio puedan aplicar la gestión de calidad en todas las áreas que necesitan mejorar, para que de esa manera poder seguir creciendo en el mercado.

Calidad y competitividad empresarial

Para las micro empresas la calidad debe ser un requisito indispensable ya que gracias ello el rendimiento de su empresa podrá seguir en marcha y sobre todo podrán ser competitiva dentro del mundo empresarial, así como lo señala Pérez (1994) que un sistema de gestión de calidad correctamente implantado asegura que todas las actividades empresariales van dirigidas hacia la satisfacción plena del cliente como primer y principal objetivo corporativo. La evolución del significado dado a la palabra calidad, de acuerdo con el concepto que de ella se ha tenido en la empresa a lo largo del tiempo, ha sido la siguiente:

- Satisfacción de las necesidades y expectativas razonables de los clientes a un precio igual o inferior al que ellos asignan al producto o servicio en función del “valor” que han recibido y percibido.
- Capacitación de la empresa para suministrar productos o prestar servicios con la calidad deseada y exigida por sus clientes al costo más bajo posible.

Conocer la calidad y competitividad que los empresarios deben ir teniendo es importante ya que les permitirá ir moldeándose de acuerdo a las evoluciones que vamos pasando, ya que todos los tiempos no son igual y se necesita cada día ir mejorando.

Elementos de un sistema de gestión de calidad empresarial.

Conocer los elementos que debe seguir toda organización al momento de aplicar el sistema de gestión de calidad es fundamental e importante ya que le va a permitir el desarrollo ordenado de sus actividades y de manera precisa, con el fin de lograr todos sus objetivos planificados que quieren llegar a cumplir, así como menciona Jiménez y Castro (2010), que entre los elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentran los siguientes:

- 1) **Estructura Organizacional:** Es la jerarquía de funciones y responsabilidades que define una organización para lograr sus objetivos. Es la manera en que la organización organiza a su personal, de acuerdo a sus funciones y tareas, definiendo así el papel que ellos juegan en la misma.

- 2) **Planificación (Estrategia):** Constituye al conjunto de actividades que permiten a la organización trazar un mapa para llegar al logro de los objetivos que se ha planteado.
- 3) **Recursos:** Es todo aquello que vamos a necesitar para poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización (personas, equipos, infraestructura, dinero, etc.).
- 4) **Procesos:** Son el conjunto de actividades que transforman elementos de entradas en producto o servicio. Los procesos requieren de recursos, procedimientos, planificación y las actividades así como sus responsables.
- 5) **Procedimientos:** Son la forma de llevar a cabo un proceso. Es el conjunto de pasos detallados que se deben de realizar para poder transformar los elementos de entradas del proceso en producto o servicio.

Conocer estos elementos de manera más detallada es importante porque les ayudara que las organizaciones puedan gestionar de forma más planificada sus actividades y servicios, así mismo desarrollar nuevas herramientas y metodologías asociado a la calidad.

Procesos de una gestión de calidad

Los procesos de una gestión de calidad les va impulsar a las microempresas a la mejora continua de sus productos y servicios, teniendo en cuenta las necesidades que tiene el cliente para sentirse satisfecho, así mismo como lo describe Jiménez y Castro (2010), en los siguientes pasos que se debe seguir:

- 1) Planear (o Planificación de la Calidad): En esta etapa se desarrollan objetivos y las estrategias para lograrlos. También se establece que recursos se van a necesitar, los criterios, se diseñan los procesos, planes operativos, etc.
- 2) Hacer: Se implementa el plan.
- 3) Verificar (o Control de Calidad): En esta etapa se realizan actividades de análisis para la verificar que lo que se ha ejecutado va acorde a lo planeado y su vez detectar oportunidades de mejora.
- 4) Actuar (o Mejora de la Calidad): Se implementan acciones para mejorar continuamente. En varias organizaciones esto se conoce como proyectos de mejora.

Conocer este proceso que se debe seguir, propone un cambio de actitud en todos los miembros de una organización y ayuda de manera significativa en la mejora de todos los ámbitos de la gestión, para llevar hacia nuevos estándares de rendimiento, productividad y compromiso.

Perfil del personal de ventas

El perfil de un vendedor debe ir de acuerdo al negocio que va a elaborar, es decir de acuerdo a los productos o servicios que comercializa para brindar un buen servicio de calidad para que el cliente se sienta a gusto, así como lo menciona Juárez (2010), que dentro del área comercial o de ventas, existen numerosas labores a desempeñar. En muchas ocasiones existen, dependiendo del tipo de empresa, el presupuesto y complejidad de las operaciones, personas específicas para promocionar, dar degustación o mostrar funcionalmente los productos y servicios, hacer presentaciones de

ventas, prospectar clientes, contestar licitaciones, hacer venta consultiva, en fin, una serie de actividades tendientes a que él o los clientes y consumidores, compren nuestros productos.

Este concepto nos señala que hoy en día un vendedor también debe ir preparándose y conociendo sobre las tendencias de los productos y servicios para poder llegar al cliente de manera eficiente.

Características personales de un buen vendedor.

En cada puesto de trabajo se requiere que las personas cumplan con ciertas características para poder desempeñar un buen trabajo y sobre todo les sea útil para la empresa, ya que gracias a ello se verán reflejados sus ganancias que vayan adquiriendo mensualmente, trimestralmente, anualmente, etc., así como lo especifica Ugalde (2016), que deben tener las siguientes características, tales como:

- Seguridad en sí mismo.
- Honestidad.
- Puntualidad.
- Saber escuchar.
- Facilidad para comunicar.

Saber de manera precisa que características puntuales deben tener un vendedor para que puedan ser útiles en los negocios y sobre todo permanecer en ello, es importante ya que les ayudara que empiecen

aplicarlo en su vida diaria para poder seguir creciendo tanto personalmente y laboralmente, y puedan escalar puestos en un determinado tiempo.

Definición de Capacitación

La capacitación es un conjunto de actividades y conocimientos que una persona comparte con otras personas que carecen de ello, para que lo pueda aplicar en su centro de trabajo de manera más eficiente, así como lo manifiesta Peralta (2016), se define como el conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa. La capacitación les permite a los trabajadores poder tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno.

Las MYPES en estudio el 57,1% reciben capacitaciones para atención al cliente, del cual es importante ya que les ayudara a brindar un mejor servicio y estos clientes se sientan satisfechos y motivados de regresar.

Capacitación al personal de ventas

La capacitación al personal de ventas es una herramienta muy eficaz para poder maximizar las ventas del negocio de manera correcta, así como lo menciona Asencio (2017), que la capacitación en ventas te ayudará a incorporar los conceptos, habilidades y destrezas requeridas para que generes más ganancias y por ende más comisiones. Con la capacitación lograrás homogeneizar tu productividad y efectividad con tus clientes potenciales. También permite estar un paso adelante de la competencia y

dar un toque diferente en el trato del cliente inclinando la balanza en tu dirección.

Podemos deducir que las MYPES en estudio la mayoría sí desean incrementar sus ganancias y ser competitivas dentro del mercado ya que reciben capacitaciones de 3 a 5 veces a más durante un año.

Cómo capacitar al personal de servicio al cliente.

Las capacitaciones al personal de ventas deben ser de manera precisa y detallada para que ellos puedan entenderlo bien, y aplicarlo de manera correcta, así como lo menciona Madriz (2005), que existen tres los elementos necesarios para cualquier tipo de persona que desee realizar una venta exitosa:

1. Capacitación en los productos y servicios que vende.
2. Conocimiento en cómo entender las necesidades de los clientes.
3. Desarrollo de la capacidad de negociar.

Antes de pensar en capacitar en técnicas de venta, toda persona que se asigne a prestar un servicio al cliente, debe ser capacitada adecuadamente en los productos o servicios que la empresa brinda. Un cliente indeciso o inseguro de lo que va a adquirir, busca en la persona que lo atiende a alguien con conocimientos concretos y amplios, ya que eso le hará sentir que realmente está en manos de un experto.

Según las MYPES en estudio el 57,1% creen que se deberían dar más capacitaciones en el rubro que laboran, del cual indica que tienen ganas de seguir mejorando y creciendo laboralmente.

Técnicas modernas para medir el rendimiento del personal

Las técnicas modernas para medir el rendimiento del personal son muchas del cual el administrador o dueño puede utilizar el que más se asemeje a ellos, así como lo menciona Figueroa (2006), que existen varias técnicas que son de gran ayuda para el empresario pueda medir como su personal esta trabajado, entre ellos tenemos:

- **Escalas de puntuación.** Con este método el evaluador concede una evaluación subjetiva del desenvolvimiento del empleado en una escala que va de bajo a alto. Es decir, la evaluación se basa sólo en las opiniones de la persona que confiere la calificación.
- **Lista de verificación.** Este método de evaluación del desempeño requiere que la persona que otorga la calificación, usualmente el supervisor inmediato, seleccione oraciones que describan el desempeño del empleado y sus características.
- **Evaluación.** Consiste en la evaluación del potencial del individuo y no en la determinación de su desempeño anterior. La evaluación suele constar de entrevistas en profundidad, exámenes psicológicos, pláticas con los supervisores y una verificación de otras evaluaciones.
- Otros.

La mayoría de las micro y pequeñas empresas conocen la técnica de la observación y la evaluación para medir el rendimiento del personal, del cual es importante para que puedan garantizar de manera más precisa como esta desempeñando su trabajo y que deben mejorar.

2.3. Marco conceptual

Micro y pequeñas empresas

Las micro y pequeñas empresas son entidades independientes formadas por personas emprendedoras, que tienen como finalidad desarrollar actividades de comercialización o prestación de servicios, y a su vez tener sus propios ingresos económicos y poder cumplir con toda sus necesidades adquiridas.

Las MYPES hoy en día cumplen un rol muy importante en el crecimiento económico del país, ya que gracias a ellas puede ser una salida laboral para un desempleado o un ama de casa.

El perfil de los representantes de las microempresas

Son personas que tienen capacidades, conocimientos y ganas de emprender un negocio del que ellos conozcan como es el manejo, ya sea por su misma experiencia que tuvieron en algún trabajo o tengan la habilidad de desenvolverse en ello. Mayormente esto se da por:

- Personas que fueron desempleadas y tienen carga familiar.
- Personas que no encuentran trabajo.
- Amas de casas para ayudar a solventar los gastos y necesidades previstas.

Gestión de calidad

Gestión de calidad es un conjunto de herramientas que se lleva a cabo dentro de una organización centrándose en la calidad de sus productos y servicios al cliente para que este se sienta satisfecho y pueda regresar nuevamente, así mismo ayuda al control de los procesos para obtener una calidad más eficiente que por ende ayudara que la empresa sea más competitiva y genere más rentabilidad.

Capacitación en ventas

La capacitación en ventas se da con la finalidad que el personal de la empresa cuente con herramientas necesarias para poder brindar una atención de calidad hacia los clientes y este pueda seguir acudiendo a ella. Este proceso de capacitación no siempre es tan fácil o rápido como se espera, ya que a menudo los vendedores se resisten a los cambios, están acostumbrados a sus prácticas habituales y creen que debe seguir así. Pero a pesar de ello, la capacitación es un factor de mejora dentro del equipo de ventas, ya que les fortalece a seguir mejorando y diferenciarse de los demás.

Calidad de servicio

La calidad de servicio es cuando cumple con los fines previstos, es decir atender todas las necesidades y satisfacción de los clientes. Esto permitirá fidelizar a los clientes y desarrollar así una ventaja competitiva dentro del mercado.

III. HIPÓTESIS

En el estudio de investigación no se plantea hipótesis porque se trata de una investigación de tipo descriptivo.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

Para la elaboración del trabajo de investigación se utilizó el diseño de investigación: No experimental – transversal – descriptivo.

- Fue no experimental porque se ha realizado sin manipular deliberadamente la variable gestión de calidad en la capacitación en ventas, es decir, las funciones de gestión de calidad se presentó tal y como se muestra en las MYPES en los servicios de ventas de calzados en el centro del distrito de Chimbote, 2016.
- Fue transversal porque el estudio de investigación se ha realizado en un tiempo determinado de 1 año, 2016.
- Fue descriptivo porque solo se describió las características más importante de las micro y pequeñas empresas, representantes legales y la variable en estudio.

4.2. Población y muestra

a) Población

La población está conformada por un total de 14 micro y pequeñas empresas. (Ver anexo 3)

b) Muestra

Para el desarrollo de la investigación se aplicó la encuesta al 100% del total de la población.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición de variable	Dimensión	Indicadores	Medición
Perfil de los representantes de las Micro y pequeñas empresas	Algunas características de los dueños, administradores y/o representantes legales de las MYPES	1. Edad	a. 18-30 años b. 31-50 años c. De 51 a mas	Razón
		2. Genero	a. Masculino b. Femenino	Nominal
		3. Grado de instrucción	a. Sin instrucción b. Primaria c. Secundara d. Superior no universitario e. Superior Universitario	Ordinal
		4. Cargo que desempeña	a. Dueño b. Administrador	Nominal
		5. Tiempo que desempeña el cargo	a. 0 a 3 años b. 4 a 6 años c. 7 años a más.	Razón
		6. Tiempo de permanencia de la MYPE en el rubro	a. 0 a 3 años b. 4 a 6 años c. 7 años a mas	
		7. Formalidad de la MYPE	a. Formal b. Informal	Nominal

Perfil de las micro y pequeñas empresas	Algunas características de las Micro y pequeñas empresas	8. Número de trabajadores	a. 1 a 5 Trabajadores b. 6 a 10 trabajadores c. 11 a más trabajadores	Razón
		9. Personas que trabajan en la MYPE	a. Familiares b. Personas no familiares	
		10. Objetivo de creación	a. Generar ganancia b. Subsistencia	
		11. ¿Conoce el término gestión de calidad?	a. Sí tengo conocimiento b. No tengo conocimiento c. Tengo cierto conocimiento	Nominal
		12. ¿Qué técnicas modernas de gestión de calidad conoce?	a. Benchmarking b. Red-corporativas c. Empowerment d. Las 5 s e. Outorsing f. Otros	

Variable de Gestión de calidad en la capacitación en ventas	Algunas características de la gestión de calidad en la capacitación en ventas	13. ¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?	a. La observación b. La evaluación c. Escala de puntuación d. Evaluación 360° e. Otros		
		14. ¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?	a. Sí b. No		
		15. ¿La gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización?	a. Sí b. No		
		16. ¿Recibe capacitación para atención al cliente?	a. Sí b. No		
		17. ¿Cuántas veces al año recibe capacitaciones?	a. 1 Vez b. 2 veces c. 3 veces d. 5 veces a mas		Razón
		18. ¿Cree usted que se debería dar más capacitaciones en el	a. Sí b. No		

		rubro en el cual labora?	c. A veces	Nominal
		19. Aplica la gestión de calidad en el servicio que brinda?	a. Sí b. No c. A veces	
		20. ¿Cree usted que la empresa es eficiente cuando atienden y dan solución a los reclamos de los clientes?	a. Sí b. No	

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta, y como instrumento fue mediante un cuestionario estructurado por 20 preguntas relacionadas al perfil de los dueños o representantes legales, características de las MYPES y variable en estudio: Gestión de calidad en la capacitación en ventas. (Ver Anexo 4)

4.5. Plan de análisis

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo de las variables en estudio; los resultados se presentaron mediante tablas de distribución de frecuencia absoluta y relativa porcentual, así como las figuras estadísticas para cada una de las variables en estudio.

Para el procesamiento de los datos se realizó con el programa informático Microsoft Excel 2010.

4.6. Matriz de consistencia

Pregunta	Objetivos	Variable	Metodología		
			Población y muestra	Método	Técnicas y instrumentos
¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en la capacitación en ventas de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2016?	<p>Objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación en ventas de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2016.</p> <p>Objetivo específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar las principales características de los gerentes o representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2016. 2. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2016. 3. Determinar las principales características de una gestión de calidad en la capacitación en ventas de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2016. 	Gestión de calidad en la capacitación en ventas	<p>a) Población La población está conformada por un total de 14 micro y pequeñas empresas. (Ver anexo 3)</p> <p>b) Muestra Para el desarrollo de la investigación se aplicó la encuesta al 100% del total de la población.</p>	<p>Para la elaboración del trabajo de investigación se utilizó el diseño de investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fue no experimental porque se ha realizado sin manipular deliberadamente la variable gestión de calidad en la capacitación en ventas, es decir, las funciones de gestión de calidad se presentó tal y como se muestra en las MYPES en los servicios de ventas de calzados en el centro del distrito de Chimbote, 2016. • Fue transversal porque el estudio de investigación se ha realizado en un tiempo determinado de 1 año, 2016. • Fue descriptivo porque solo se describió las características más importante de las micro y pequeñas empresas, representantes legales y la variable en estudio. 	<p>En la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta, y como instrumento fue mediante un cuestionario estructurado por 20 preguntas relacionadas al perfil de los dueños o representantes legales, características de las MYPES y variable en estudio: Gestión de calidad en la capacitación en ventas. (Ver Anexo 4)</p>

4.7. Principios éticos

En la elaboración del presente estudio de investigación no tiene ningún impacto negativo sobre La sociedad, por lo contrario lo benefició ya que nos permitió recolectar datos confiables, es decir datos reales para poder saber cómo se está manejando las micro y pequeñas empresas en estudio.

Por otro lado, se realizó bajo los principios éticos de confidencialidad por qué solo se publicó la información que deseó que se publique el dueño de la micro y pequeña empresa quien proporcionó dicha información, y respeto a la persona humana porque se respetó las ideas que tuvieron, sus creencias y religión de las personas para la elaboración del trabajo de investigación buscando el bien común.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados.

Tabla 1 Características de los gerentes o representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2016.

Datos generales	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Edad		
18 - 30 años	0	0,0
31 - 50 años	10	71,4
De 51 a mas	4	28,6
Total	14	100,0
Género		
Masculino	5	35,7
Femenino	9	64,3
Total	14	100,0
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0,0
Primaria	0	0,0
Secundara	6	42,8
Superior no universitario	4	28,6
Superior Universitario	4	28,6
Total	14	100,0

Continúa...

Tabla 1 Características de los gerentes o representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2016.

Conclusión		
Cargo que desempeña		
Dueño	2	14,3
Administrador	12	85,7
Total	14	100,0
Tiempo que desempeña en el cargo		
0 a 3 años	4	28,6
4 a 6 años	7	50,0
7 años a mas	3	21,4
Total	14	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes o representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad Chimbote, 2016.

Tabla 2 Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad Chimbote, 2016.

De la empresa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Tiempo de permanencia de la MYPE en el rubro		
0 a 3 años	2	14,3
4 a 6 años	4	28,6
7 años a mas	8	57,1
Total	14	100,0
Formalidad de la MYPE		
Formal	12	85,7
Informal	2	14,3
Total	14	100,0
Número de trabajadores		
1 a 5 Trabajadores	4	28,6
6 a 10 trabajadores	8	57,1
11 a más trabajadores	2	14,3
Total	14	100,0
Personas que trabajan en la MYPE		
Familiares	5	35,7
Personas no familiares	9	64,3
Total	14	100,0

Continúa...

Tabla 2 Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad Chimbote, 2016.

	Conclusión	
Objetivo de creación		
Generar ganancia	11	78,6
Subsistencia	3	21,4
Total	14	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes o representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad Chimbote, 2016.

Tabla 3 Características de una gestión de calidad en la capacitación en ventas de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad Chimbote, 2016.

Gestión de calidad en la capacitación en ventas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
¿Conoce el término gestión de calidad?		
Sí tengo conocimiento	4	28,6
No tengo conocimiento	2	14,3
Tengo cierto conocimiento	8	57,1
Total	14	100,0
¿Qué técnicas modernas de gestión de calidad conoce?		
Benchmarking	4	28,6
Red-corporativas	0	0,0
Empowerment	2	14,3
Las 5 s	6	42,8
Outorsing	0	0,0
Otros	2	14,3
Total	14	100,0

Continúa...

Tabla 3 Características de una gestión de calidad en la capacitación en ventas de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad Chimbote, 2016.

¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?		
La observación	8	57,1
La evaluación	4	28,6
Escala de puntuación	2	14,3
Evaluación 360°	0	0,0
Otros	0	0,0
Total	14	100,0
¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?		
Sí	14	100,0
No	0	0,0
Total	14	100,0
¿La gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización?		
Sí	10	71,4
No	4	28,6
Total	14	100.0

Continúa...

Tabla 3 Características de una gestión de calidad en la capacitación en ventas de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad Chimbote, 2016.

¿Recibe capacitación para atención al cliente?		
Sí	8	57,1
No	6	42,9
Total	14	100,0
¿Cuántas veces al año recibe capacitaciones?		
1 Vez	0	0,0
2 veces	3	21,4
3 veces	7	50,0
5 veces a más	4	28,6
Total	14	100,0
¿Cree usted que se debería dar más capacitaciones en el rubro en el cual labora?		
Sí	8	57,1
No	5	35,7
A veces	1	7,2
Total	14	100,0

Continúa...

Tabla 3 Características de una gestión de calidad en la capacitación en ventas de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad Chimbote, 2016.

Conclusión

¿Aplica la gestión de calidad en el servicio que brinda?

Sí	7	50,0
No	3	21,4
A veces	4	28,6
Total	14	100,0

¿Cree usted que la empresa es eficiente cuando atienden y dan solución a los reclamos de los clientes?

Sí	14	100,0
No	0	0,0
Total	14	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes o representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2016.

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1 Referente a las características de los gerentes o representantes de las micro y pequeñas empresas.

1. Con respecto a la edad de los representantes: El 71,4% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 31 a 50 años de edad, estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Cieza (2014) quien manifiesta que el 50% de los representantes tienen entre 30 a 50 años, asimismo coinciden con los resultados encontrados por Berrú (2014) quien determina que el 50% de los representantes tienen entre 36 a 50 años de edad. Pero contrasta con los resultados encontrados por Valderrama (2015) quien determina que el 50% de los representantes tienen entre 50 a 60 años. Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, en el centro de Chimbote, 2016 han evolucionado nuevamente en estos 2 últimos años, ya que actualmente en su gran mayoría son personas más jóvenes de 30 a 50 años que están administrando estos negocios y con ganas de seguir creciendo.
2. Con respecto al género de los representantes: El 64,3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son mujeres, estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Valderrama (2015) quien manifiesta que el 90% de los representantes son mujeres. Pero contrastan con los resultados encontrados por Cieza (2014) quien determina que el 75% de los representantes son hombres; también contrasta con los resultados encontrados por Berrú

(2014) quien menciona que el 62,5% son hombres. Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, en el centro de Chimbote, 2016 en estos últimos años son las mujeres las que están al frente de estos negocios, ya que años atrás los hombres eran los que tenían el control de estas; del cual indica que hoy en día las mujeres también están sobre saliendo.

3. Con respecto al grado de instrucción de los representantes: El 42,8% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen secundaria, estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Valderrama (2015) quien manifiesta que el 53,3% de los representantes tienen secundaria completa, asimismo coinciden con los resultados encontrados por Cieza (2014) quien determina que el 37% de los representantes tienen secundaria completa, como también coinciden con los resultados encontrados por Berrú (2014) quien menciona que el 37,5% de los representantes tienen solo secundaria. Esto demuestra que los representantes de las MYPES del sector comercio rubro zapaterías, en el centro de Chimbote, 2016 que a pesar que solo tienen secundaria completa en su mayoría pueden llevar el control de un negocio y hacerlos que permanezcan en el mercado, pero sería recomendable que se preparen más para poder hacerlos crecer cada día.
4. Con respecto al cargo que desempeñan los representantes: El 85,7% de los representantes son administradores, mientras que el 14,3% son los dueños quienes están al frente del negocio. Esto demuestra que los representantes de las MYPES del sector comercio rubro zapaterías, en

el centro de Chimbote, 2016 no son los dueños de estas MYPES, del cual mayormente son personas cercanas, por el tiempo de trabajo o experiencia en el rubro, esto permitirá que el negocio no presente problemas al monto que el dueño está ausente, ya que dicho administrador también atiende a los problemas que se presentan en ese momento buscándolo soluciones inmediatas.

5. Con respecto al tiempo que desempeñan en el cargo los representantes: El 50,0% de los representantes tienen 4 a 6 años, del cual contrasta con los resultados encontrados por Valderrama (2015) quien manifiesta que el 60% de los representantes realizan sus actividades más de 10 años. Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, en el centro de Chimbote, 2016 son personas con mucha experiencia en dicho rubro, pero según los resultados anteriores podemos deducir que hoy en día su permanencia en dichas empresas es menos ya sea por buscar mejores oportunidades laborales u otros motivos que se desconocen.

Tabla 2 Referente a las características de las micro y pequeñas empresas.

6. Con respecto al tiempo de permanencia de la MYPE en el rubro: El 57,1% tienen de 7 años a más, del cual contrasta con los resultados encontrados por Berrú (2014) quien menciona que el 37,5% tienen más de 3 años de antigüedad. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, en el centro de Chimbote, 2016 permanecen en el mercado en su gran mayoría, y

cada día son menos las que desaparecen en su poco tiempo de su creación; del cual cabe deducir que la administración de los negocios se está llevando mejor y tienen ganas de seguir creciendo.

7. Con respecto a la formalidad de la MYPE: El 85,7% de las Micro y pequeñas empresas son formales, estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Cieza (2014) quien manifiesta que el 100% en su totalidad de las MYPES son formales. Pero contrasta con los resultados encontrados por Espinoza (2017) quien determina que el 100% de en su totalidad no tienen formalización laboral dentro del mercado, asimismo contrastan con los resultados encontrados por Berrú (2014) quien menciona que el 75% de las MYPES en estudio son informales. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, en el centro de Chimbote, sí están cumpliendo en su mayoría con los requisitos laborales, del cual permitirá que se puedan abrir más posibilidades al mercado y seguir creciendo en ello.
8. Con respecto al número de trabajadores de la MYPES: El 57,1% de las MYPES tienen de 6 a 10 trabajadores, mientras que el 28,6% de las MYPES tienen 1 a 5 trabajadores. Esto demuestra que las MYPES del sector comercio rubro zapaterías, en el centro de Chimbote, 2016 están adquiriendo más personal para que labore en sus negocios, del cual podemos deducir que estos negocios están creciendo y necesitan más apoyo para atender a sus clientes y estos se sientan a gusto.
9. Con respecto a las personas que trabajan en la MYPES: El 64,3% son personas no familiares, mientras que el 35,7% son personas familiares. Esto demuestra que las MYPES del sector comercio rubro

zapaterías, en el centro de Chimbote, 2016 adquieren más personas no familiares, del cual podría ser por motivos de salarios o se presenten ciertos conflictos, del que no beneficiara en nada a la MYPE, y es por ello que prefieren personas particulares.

10. Con respecto al objetivo de la creación de la MYPE: El 78,6% se creó con el objetivo de generar ganancias, estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Berrú (2014) quien menciona que el 75% de sus negocios se formó por motivos de subsistencia. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, en el centro de Chimbote, 2016 actualmente se están formando con el objetivo de tener ganancias y seguir creciendo poco a poco, del cual es importante ya que les permitirá ir adaptándose a los nuevos cambios y sobre todo ser personas emprendedoras con ganas de ir surgiendo.

Tabla 3 Referente a las características de una gestión de calidad en la capacitación en ventas de las micro y pequeñas empresas.

11. Con respecto a la pregunta ¿Conoce el termino gestión de calidad?: El 57,1% de los representantes respondieron que tienen cierto conociendo, mientras que el 28,6% de los representantes respondieron que sí tienen conocimiento. Esto demuestra que los representantes de las MYPES del sector comercio rubro zapaterías, en el centro de Chimbote, 2016 aún no conocen con exactitud sobre lo que significa termino de gestión de calidad, del cual es muy importante como personas emprendedoras conocerlo ya que les permitirá aplicarlo de

manera correcta en sus negocios.

12. Con respecto a la pregunta ¿Qué técnicas modernas de gestión de calidad conoce?: El 42,8% de los representantes respondieron que conocen las 5 s, mientras que el 28,6% de los representantes respondieron que conocen el benchmarking. Esto demuestra que los representantes de las MYPES del sector comercio rubro zapaterías, en el centro de Chimbote, 2016 conocen más la técnica de las 5 s, del cual es importante que lo conozcan y sobre todo que lo apliquen ya que va a contribuir que sus negocios sigan creciendo como lo desean, asimismo les permitirá llevar un mejor control de sus productos.
13. Con respecto a la pregunta ¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce: El 57,1% de los representantes respondieron que conocen la técnica de la observación, mientras que el 28,6 de los representantes respondieron que conocen la técnica de la evaluación. Esto demuestra que los representantes de las MYPES del sector comercio rubro zapaterías, en el centro de Chimbote, 2016 conocen más mediante la observación del cual también es importante ya que les permitirá a ir observando más detalladamente como el personal se desenvuelve con los clientes y las ganas que lo ponen para realizar su trabajo, esto ayudara no solo ver la cantidad de ventas que hagan, sí no también que ese cliente se vaya a gusto y pueda regresar nuevamente.
14. Con respecto a la pregunta ¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?: El 100% en su totalidad de los representantes respondieron que sí contribuye la gestión de calidad a mejorar el rendimiento de dicho negocio, estos resultados coinciden

con los resultados encontrados por Espinoza (2014) quien menciona que el 70% de los representantes sí están convencidos que una buena gestión de calidad genera el éxito de la empresa. Esto demuestra que los representantes de las MYPES del sector comercio rubro zapaterías, en el centro de Chimbote, 2016 si están convencidos sobre la importancia que tiene al aplicar una gestión de calidad en un negocio, del cual es importante para que ellos puedan ya ir poniéndolo en práctica y su negocio pueda mejorar.

15. Con respecto a la pregunta ¿La gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización?: El 71,4% de los representantes respondieron que sí, mientras que el 28,6% de los representantes respondieron que no. Esto demuestra que los representantes de las MYPES del sector comercio rubro zapaterías, en el centro de Chimbote, 2016 en su gran mayoría sí están convencidos que la gestión de calidad es un soporte muy esencial para las MYPES, ya que gracias a ella se podrá tener mejores resultados en un determinado tiempo y sobre todo ser una empresa competitiva dentro del mercado.

16. Con respecto a la pregunta ¿Recibe capacitación para atención al cliente?: El 57,1% de los representantes respondieron que sí reciben capacitaciones para atención al cliente, estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Espinoza (2014) quien menciona que el 56,7% de los representantes sí reciben capacitación para atención al cliente, asimismo coinciden con los resultados encontrados por Berrú (2014) quien menciona que el 47,5% de los representantes sí reciben capacitaciones más de 3 años e incentivos. Esto demuestra que los

representantes de las MYPES del sector comercio rubro zapaterías, en el centro de Chimbote, 2016 si están debidamente capacitados, del cual es importante ya que actualmente los mismos avances tecnológicos hace que todos vayan capacitándose y preparándose a menudo para enfrentarse a los desafíos y las exigencias del público.

17. Con respecto a la pregunta ¿cuántas veces al año recibe capacitaciones?: El 50,0% de los representantes respondieron que solo 3 veces al año, estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Valderrama (2015) quien menciona que el 60% de los representantes solo se capacitan cada año. Esto demuestra que los representantes de las MYPES del sector comercio rubro zapaterías, en el centro de Chimbote, 2016 actualmente están teniendo más capacitación que antes, del cual deben tener aún más capacitaciones seguidas ya que les ayudara a mejorar en su rendimiento y tener un cliente más satisfecho.

18. Con respecto a la pregunta ¿Cree usted que se deberían dar más capacitaciones en el rubro en el cual labora?: El 57,1% de los representantes respondieron que sí se debería dar más capacitaciones, estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Espinoza (2014) quien manifiesta que el 60% respondieron que solo a veces se deben de dar capacitaciones. Esto demuestra que los representantes de las MYPES del sector comercio rubro zapaterías, en el centro de Chimbote, 2016 en su mayoría tienen ganas de seguir aprendiendo y sobre todo les permitirá ir creciendo laboralmente para ser mejor compensados salarialmente ya sea en la misma empresa o cuando deseen trabajar en otra similar.

19. Con respecto a la pregunta ¿Aplica la gestión de calidad en el servicio que brinda?: El 50,0% de los representantes respondieron que sí, mientras que el 28,6% de los representantes respondieron que no. Esto demuestra que los representantes de las MYPES del sector comercio rubro zapaterías, en el centro de Chimbote, 2016 ya están empezando aplicar la gestión de calidad en su servicio que brinda, del cual es muy importante que cada empresa vaya mejorando y aplicando ciertas herramientas para poder ser exitosa y reconocida en el mercado.
20. Con respecto a la pregunta ¿Cree usted que la empresa es eficiente cuando atienden y dan solución a los reclamos de los clientes?: El 100% en su totalidad de los representantes respondieron que sí. Esto demuestra que los representantes de las MYPES del sector comercio rubro zapaterías, en el centro de Chimbote, 2016 su principal eje es el cliente, ya que si el cliente cumple con todas sus necesidades adquiridas y se siente satisfecho al momento de visitar al negocio esta podrá regresar y recomendar a más personas; es decir los clientes irán aumentando y sobre todos ser fijos; sin la necesidad de ir a otro negocio.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Respecto a las características de los gerentes o representantes de las micro y pequeñas empresas.

El 71,4% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2016 tienen de 31 a 50 años de edad, el 64,3% son dirigidas por mujeres, el 42,8% tienen grado de instrucción secundaria, el 85,7% desempeñan el cargo de administradores y el 50% desempeñan en el cargo de 4 a 6 años.

6.2. Referente a las características de las micro y pequeñas empresas.

El 57,1% de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2016 tienen de permanencia en el rubro de 7 años a más y tienen de 6 a 10 trabajadores, el 85,7% son formales, el 64,3% que trabajan en la MYPE son personas no familiares y el 78,6% se crearon con el objetivo de generar ganancias.

6.3. Referente a las características de una gestión de calidad en la capacitación en ventas de las micro y pequeñas empresas.

El 57,1% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2016 respondieron que tienen cierto conocimiento sobre el termino gestión de calidad, el 42,8% conocen la técnica moderna de gestión de calidad de las

5s, el 57,1% conocen la técnica para medir el rendimiento del personal mediante la observación, el 100% respondieron que la gestión de calidad sí contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, el 71,4% respondieron que la gestión de calidad sí ayuda alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización.

El 57,1% de los representantes sí reciben capacitación para atención al cliente, el 50% reciben capacitaciones 3 veces al año, el 57,1% sí creen que deberían dar más capacitaciones en el rubro en el cual laboran, el 50% sí aplican la gestión de calidad en el servicio que brindan y el 100% sí creen que la empresa es eficiente cuando atiende y dan solución a los reclamos de los clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, G. (2007). *PYMES quiebran por falta de capacitación*. Perú. Recuperado el 03 de Agosto del 2017 de: <https://www.entrepreneur.com/article/259356>
- Aguilar, D. (2014). *Problemas comunes en las PYMES y como resolverlos*. España. Recuperado el 03 de Agosto del 2017 de: <http://www.engenium.com.mx/8-problemas-comunes-en-las-p>
- Álvarez, T. (2009). *Pequeñas y medianas empresas*. Naciones Unidas. CEPAL. Perú. Recuperado el 25 de Agosto del 2017 de: https://es.wikipedia.org/wiki/Peque%C3%B1a_y_medianaempresa
- Álvarez, M. y Eciepura, B. (2009). *Manual de las micro, pequeñas y medianas empresas*. Pág. 7. CEPAL Perú. Recuperado el 26 de Julio del 2017 de: https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiP_diG7ujVAhVLPCYKHQ9YAl0QFggIMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.giz-cepala.cl%2Ffiles%2FManual_Micro_Pequeha_Mediana_Empresa_TIC_politicas_publicas.pdf&usg=AFQjCNGexDII2fNZ1No0OGAAzVp61Vx2pA
- Arroyo, J. (2016). *Implementación ISO 9001: 6 Beneficios clave para las organizaciones*. Blog corporativo. Chile. Recuperado el 29 de Agosto del 2017 de: <http://www.isotools.cl/implementacion-iso-9001-6-beneficios-clave-para-las-organizaciones/>

- Asencio, P. (2017). *Capacitación en ventas*. Recuperado el 20 de septiembre del 2017 de: <https://www.salesup.com/crm-online/capacitacion-en-ventas.shtml>
- Aspilcueta, J. (2012). *MYPES en el Perú*. Recuperado el 20 de octubre del 2017 de: <http://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypes-peru.shtml>
- Bañares, J. (2014). *La importancia de la calidad en la Gestión empresarial*. España. Business School. Recuperado el 30 de Agosto del 2017 de: <http://www.imf-formacion.com/blog/corporativo/calidad/la-importancia-de-la-calidad-en-la-gestion-empresarial/>
- Berrú, E. (2014). *“caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES del sector comercial, rubro de zapaterías de la ciudad de Sullana, región Piura. Año 2014”* Piura: ULADECH - Católica. Recuperado el 18 de Agosto del 2017 de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035816>
- Clavería, A. (2010). *Las falencias en la capacitación de las empresas Argentinas. Recursos Humanos*. Argentina. Recuperado el 07 de Agosto del 2017 de: <https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/las-falencias-en-la-capacitacion-de-las-empresas-argentinas>

Cieza, E. (2014). *Gestión de calidad y formalización de las MYPES del sector comercio rubro – compra y venta de calzado en el centro comercial “El virrey” – Trujillo, año 2013* Trujillo: ULADECH – Católica. Recuperado el 18 de Agosto del 2017 de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034235>

Congreso de la Republica, (2003). *Ley de Promoción y formalización de la micro y pequeña empresa Ley N° 38015 03/07/2003*. Perú. Recuperado el 20 de Agosto del 2017 de: https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=12&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjT6cLwyt7VAhXPciYKHUFNCHEQFghvMAs&url=http%3A%2F%2Fwww.mintra.gob.pe%2Fcontenidos%2Farchivos%2Fprodlab%2Flegislacion%2FLEY_28015.pdf&usg=AFQjCNHHKniDcnSBt4SP_34lekDdDmlX2Q

Congreso de la Republica, (2013). *Ley N° 30056 que modifico diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo producto y el crecimiento empresarial*. Perú. Recuperado el 20 de Agosto del 2017 de: https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwih3cu6uKPWAhVCRIYKHQjNDI0QFgglMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.mintra.gob.pe%2Farchivos%2Ffile%2FSNIL%2Fnormas%2F2013-07-02_30056_2966.pdf&usg=AFQjCNGjkmJBwS8jpMQ_vadybITYbPPB-g

- Domínguez, P. (2014). *La pequeña empresa: Origen de la empresa familiar*. *GESTION: El diario de economía y negocios del Perú*. Pág. 7. Perú. Recuperado el 03 de Agosto del 2017 de: <http://blogs.gestion.pe/empresayfamilia/2014/08/la-pequena-empresa-origen-de-la-empresa-familiar.html>
- Espinoza, R. (2017). *“Caracterización de la gestión de calidad y formalización de la MYPES rubro calzado de Chulucanas (Piura), año 2016”* Piura: ULADECH - Católica. Recuperado el 15 de Agosto del 2017 de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043114>
- Espinoza, L. de J. (2014). *“Caracterización de la formalización y gestión de calidad de las MYPES comerciales rubro calzado (Piura), año 2013”* Piura: ULADECH - Católica. Recuperado el 17 de Agosto del 2017 de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034225>
- Figuroa, F. (2006). *La evaluación de desempeño en la administración de los recursos humanos*. Recuperado el 01 de agosto del 2017 de: <http://www.rrhh-web.com/evaluaciondepuesto3.html>
- Indecopi (2010). *Principios de la gestión de calidad*. Perú. Recuperado el 29 de Agosto del 2017 de: <https://www.indecopi.gob.pe/principios-de-gestión-de-la-calidad>

- Infante, J. (2008). *Evolución de las Micro y pequeñas Empresas. Perú*. Recuperado el 26 de Julio del 2017 de: <http://www.formacione.galeon.com/productos2140191.html>
- Jaramillo, R. y Castor, M. (2009). *Sistemas de gestión de la calidad – un camino hacia la satisfacción del cliente – parte I*. Costa Rica. Recuperado el 27 de Agosto del 2017 de: <http://qualitytrends.squalitas.com/index.php/item/108-sistemas-de-gestion-de-la-calidad-un-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente-parte-i>
- Jiménez, R. y Castro, M. (2010). *Sistemas de gestión de la calidad*. Recuperado el 03 de Septiembre del 2017 de: <https://www.gestiopolis.com/sistemas-gestion-calidad/>
- Juárez, G. (2010). *Capacitación de vendedores*. México. Recuperado el 03 de Septiembre del 2017 de: <http://www.eumed.net/ce/2010b/gdjm.htm>
- Loaiza, J. (2014). *Los objetivos de una empresa. Gestión de negocios*. Perú. Recuperado el 25 de Agosto del 2017 de <https://www.CreceNegocios.com/los-objetivos-de-una-empresa/>
- Llenque, F. (2016). *LA COLUMNA DEL DÍA. Día Nacional de las Micro y Pequeñas Empresas*. RADIO SANTO DOMINGO. Perú. Recuperado el 12 de Agosto del 2017 de: <http://radiorsd.pe/opinion/la-columna-del-dia-dia-nacional-de-las-micro-y-pequenas-empresas>

- Madriz, G. (2005). *Definición Cómo capacitar al personal de servicio al cliente y ventas*. Recuperado el 29 de agosto del 2017 de: <https://www.gestiopolis.com/como-capacitar-personal-servicio-cliente-ventas-3-puntos-basicos/>
- Moretti, S. (2015). *Gestión de la Calidad ISO 900*. Perú. Recuperado el 29 de Agosto del 2017 de: <https://www.bsigroup.com/es-ES/Gestion-de-Calidad-ISO-9001/>
- Olivares, K. (2012). *Definición MYPE*. Perú. Recuperado el 25 de Agosto del 2017 de: <https://es.scribd.com/doc/59304158/Definicion-MYPE#user-util-view-profile>
- Palomo, G. (2005). *Los procesos de gestión y problemática de las Pymes*. Pág. 3 & 4. México. Recuperado el 07 de Agosto del 2017 de: <https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwi876TZIZ7WAhVfVvYKHwzDD0MQFghHMAQ&url=http%3A%2F%2Ftesis.uson.mx%2Fdigital%2Ftesis%2Fdocs%2F17722%2FCapitulo5.pdf&usg=AFQjCNExuOPH9kk0u1nd8c51qB0ij1dbfA>
- Pérez, J. (1994). *Gestión de la calidad empresarial. Colección Cultura empresarial e innovación*. Recuperado el 30 de Agosto del 2017 de: https://books.google.com.pe/books?id=2ibhVMNE_EgC&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Jos%C3%A9+Antonio+P%C3%A9rez+Fern%C3%A1ndez+de+Velasco%22&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjHlaX96OHVAhWCLyYKHzy1CzUQ6wEIMTAC#v=onepage&q&f=false

Peralta, G. (2016). *Definición de capacitación*. Recuperado el 26 de septiembre del 2017 de: <http://conceptodefinicion.de/capacitacion/>

Piedrahita, C. (2010). *Perfil del emprendedor*. Gerencia.com. Perú. Recuperado el 25 de Agosto del 2017 de: <https://www.gerencie.com/perfil-de-un-emprendedor.html>

Sánchez J. (2010). *Desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas*. Pág. 5. TEPUSU. Perú. Recuperado el 26 de Julio del 2017 de: <https://es.scribd.com/doc/48835541/Desarrollo-de-la-micro-y-pequena-empresa-en-el-Peru>

Sarmiento, J. (2016). *Técnicas modernas de gestión de negocios*. Recuperado el 28 de octubre del 2017 de: <https://es.scribd.com/doc/16055946/Tecnicas-Modernas-de-Gestion>

Salinas, J. (2013). *Problemática que afrontan las pequeñas y medianas empresas en Colombia por falta de un sistema de control*. Pág. 9. Colombia. Recuperado el 08 de Agosto del 2017 de: https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiL6N_3n6PWAhWCMYyKHec-AQsQFgglMAA&url=http%3A%2F%2Frepository.unimilitar.edu.co%2Fbitstream%2F10654%2F11148%2F1%2FSalinasLoaizaJohnFredy2013.pdf&usg=AFQjCNE25tW6hoby3-i29XubEznTMPMFeQ

- Silupu, B. (2012). *Características del microempresario*. Piura. Peru21. Recuperado el 27 de Agosto del 2017 de: <http://blogs.peru21.pe/tumismoeres/2012/02/caracteristicas-de-un-microemp.html>
- Schumpeter. J. (2013). *Significado de gestión empresarial*. Recuperado el 28 de Agosto del 2017 de: <https://www.significados.com/gestion-empresarial/>
- Terrones, L. (2014). *Menos del 20% de las MYPES acceden capacitación, según COFIDE*. GESTION: El diario de economía y negocios del Perú. Perú. Recuperado el 08 de Agosto del 2017 de: <http://gestion.pe/empresas/menos-20mypes-accedencapacitacion-segun-cofide-2111038>
- Thompson, I. (2007). *La pequeña empresa*. Perú. Recuperado el 20 de Agosto del 2017 de: <https://www.promonegocios.net/mapa-del-sitio.htm>
- Ugalde, A. (2016). *Perfil de un buen vendedor*. PYMERANG. Recuperado el 03 de Septiembre del 2017 de: <http://www.pymerang.com/ventas-y-servicio/ventas/estrategia-de-ventas/disenio-de-la-fuerza-de-ventas/428-el-coaching-en-las-ventas>
- Valderrama, S. (2015). "Gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector comercio – rubro venta de calzados para damas del distrito el Porvenir, año 2014" Trujillo: ULADECH - Católica. Recuperado el 17 de Agosto del 2017 de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=000000378>

ANEXOS

Anexo 1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	SEMANAS																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1. Elaboración de proyecto de tesis	X	X	X														
2. Presentación y aprobación de proyecto				X													
3. Ejecución de trabajo de campo					X												
4. Elaboración y presentación de resultados						X	X	X									
5. Elaboración de informe de tesis									X	X	X						
6. Evaluación anti plagio												X					
7. Revisión de informe de tesis por DTI													X				
8. Corrección estadística														X			
9. Corrección de estilo														X			
10. Envío a comisión de investigación/ DAR															X		
11. pre banca																X	
12. Empastado																	X
13. Sustentación																	X

Anexo 2 Presupuesto

Rubro	Cantidad	Costo unitario	Costo Total
Bienes de consumo:			
Papel bond	2 millares	15.00	30.00
Lapiceros	2 unidades	2.00	4.00
USB	1 unidad	25.00	25.00
Folder y fastener	5 unidades	1.00	5.00
Cuaderno	1 unidad	3.00	3.00
Otros	-	30.00	30.00
Total de bienes		76.00	97.00
Servicios:			
Pasajes	20	2.00	40.00
Impresiones	150 unidades	0.30	45.00
Copias	50 unidades	0.10	5.00
Internet	-	100.00	100.00
Anillados	3 unidades	15.00	45.00
Pago por asesoramiento	4 cuotas	375.00	1500.00
Matricula	1 unidad	300	300
Total de servicios		792.40	2035.00
Total general		868.4	2132.00

Anexo 3 Población y muestra

Se realizó mediante un sondeo.

N°	Razón social	Dirección
01	Passos Shoes store	Jr. Elías Aguirre N° 364
02	Mega Max	Jr. Leoncio parado N° 548
03	Sport Anthony	Jr. Leoncio parado N° 612 y 604
04	Palace shoes	Jr. Ladislao Espinar N°538
05	Batawa	Jr. Ladislao Espinar N° 733
06	Batarama	Jr. Ladislao Espinar N° 797
07	Bazar la fortuna	Jr. Ladislao Espinar N° 720
08	Multi Shoes	Jr. Ladislao Espinar N° 645
09	Cal Moda	Jr. Manuel Ruiz N° 381
10	Palace shoes 2	Jr. Manuel Ruiz N° 384
11	Huella	Jr. Manuel Ruiz N° 332
12	Stadium Sport	Jr. Manuel Ruiz N° 362
13	El milagros	Jr. Alfonso Ugarte N° 686
14	Sandoval	Jr. Alfonso Ugarte N° 705

Anexo 4 Cuestionario

CUESTIONARIO DE GESTION DE CALIDAD EN LA CAPACITACION EN VENTAS



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINITRACION

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: “GESTION DE CALIDAD EN LA CAPACITACION EN VENTAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO RUBRO ZAPATERIAS, CENTRO DE LA CIUDAD DE CHIMBOTE, 2016”; para obtener el título de licenciados en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I. REFERENTE A LOS GERENTE O REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

1. Edad.

- a. 18 - 30 años
- b. 31 - 50 años
- c. De 51 a mas

2. Género.

- a. Masculino
- b. Femenino

3. Grado de instrucción.

- a. Sin instrucción
- b. Primaria
- c. Secundara
- d. Superior no universitario
- e. Superior Universitario

4. Cargo que desempeña.

- a. Dueño
- b. Administrador

5. Tiempo que desempeña en el cargo.

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

II. REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

6. Tiempo de permanencia de la MYPE en el rubro.

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

7. Formalidad de la MYPE.

- a. Formal
- b. Informal

8. Número de trabajadores.

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

9. Personas que trabajan en la MYPE.

- a. Familiares
- b. Personas no familiares

10. Objetivo de creación.

- a. Generar ganancia
- b. Subsistencia

III. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN EN VENTAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

11. ¿Conoce el término gestión de calidad?

- a. Sí tengo conocimiento
- b. No tengo conocimiento
- c. Tengo cierto conocimiento

12. ¿Qué técnicas modernas de gestión de calidad conoce?

- a. Benchmarking
- b. Red-corporativas
- c. Empowerment
- d. Las 5 s
- e. Outorsing
- f. Otros

13. ¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?

- a. La observación
- b. La evaluación
- c. Escala de puntuación
- d. Evaluación 360°
- e. Otros

14. ¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?

- a. Sí
- b. No

15. ¿La gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización?

- a. Sí
- b. No

16. ¿Recibe capacitación para atención al cliente?

- a. Sí
- b. No

17. ¿Cuántas veces al año recibe capacitaciones?

- a. 1 Vez
- b. 2 veces
- c. 3 veces
- d. 5 veces a más

18. ¿Cree usted que se debería dar más capacitaciones en el rubro en el cual labora?

- a. Sí
- b. No
- c. A veces

19. ¿Aplica la gestión de calidad en el servicio que brinda?

- a. Sí
- b. No
- c. A veces

20. ¿Cree usted que la empresa es eficiente cuando atienden y dan solución a los reclamos de los clientes?

- a. Sí
- b. No

Anexo 5 Tabulación de la encuesta

N°	Preguntas	Respuestas	Tabulación	F.A	F.R
01	Edad	18 - 30 años	0	0,0
		31 - 50 años		10	71,4
		De 51 a mas		4	28,6
		Total		14	100,0
02	Género	Masculino		5	35,7
		Femenino		9	64,3
		Total		14	100,0
03	Grado de instrucción	Sin instrucción	0	0,0
		Primaria	0	0,0
		Secundara		6	42,8
		Superior no universitario		4	28,6
		Superior Universitario		4	28,6
		Total		14	100,0
04	Cargo que desempeña	Dueño		2	14,3
		Administrador		12	85,7
		Total		14	100,0
05	Tiempo que desempeña en el cargo	0 a 3 años		4	28,6
		4 a 6 años		7	50,0
		7 años a más		3	21,4
		Total		14	100,0
06	Tiempo de permanencia de la MYPE en el rubro	0 a 3 años		2	14,3
		4 a 6 años		4	28,6
		7 años a más		8	57,1
		Total		14	100,0
07	Formalidad de la MYPE	Formal		12	85,7
		Informal		2	14,3
		Total		14	100,0

08	Número de trabajadores	1 a 5 Trabajadores		4	28,6
		6 a 10 trabajadores	.	8	57,1
		11 a más trabajadores		2	14,3
		Total	. .	14	100,0
09	Personas que trabajan en la MYPE	Familiares	.	5	35,7
		Personas no familiares	.	9	64,3
		Total	. .	14	100,0
10	Objetivo de creación	Generar ganancia	. .	11	78,6
		Subsistencia		3	21,4
		Total	. .	14	100,0
11	¿Conoce el término gestión de calidad?	Sí tengo conocimiento		4	28,6
		No tengo conocimiento		2	14,3
		Tengo cierto conocimiento	.	8	57,1
		Total	. .	14	100,0
12	¿Qué técnicas modernas de gestión de calidad conoce?	Benchmarking		4	28,6
		Red-corporativas	0	0,0
		Empowerment		2	14,3
		Las 5 s	.	6	42,8
		Outorsing	0	0,0
		Otros		2	14,3
		Total	. .	14	100,0
13	¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?	La observación	.	8	57,1
		La evaluación		4	28,6
		Escala de puntuación		2	14,3
		Evaluación 360°	0	0,0
		Otros	0	0,0
		Total	. .	14	100,0

14	¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?	Sí No Total	### ## ### ##	14 0 14	100,0 0,0 100,0
15	¿La gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización?	Sí No Total	### ## ### ##	10 4 14	71,4 28,6 100,0
16	¿Recibe capacitación para atención al cliente?	Sí No Total	###. ###. ### ##	8 6 14	57,1 42,9 100,0
17	¿Cuántas veces al año recibe capacitaciones?	1 Vez 2 veces 3 veces 5 veces a mas Total ###. ### ##	0 3 7 4 14	0,0 21,4 50,0 28,6 100,0
18	¿Cree usted que se debería dar más capacitaciones en el rubro en el cual labora?	Sí No A veces Total	###. ###. ### ##	8 5 1 14	57,1 35,7 7,2 100,0
19	¿Aplica la gestión de calidad en el servicio que brinda?	Sí No A veces Total	###. ### ##	7 3 4 14	50,0 21,4 28,6 100,0
20	¿Cree usted que la empresa es eficiente cuando atienden y dan solución a los reclamos de los clientes?	Sí No Total	### ## ### ##	14 0 14	100,0 0,0 100,0

Anexo 6 Figuras

1. Respecto a las características de los gerentes o representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2016.

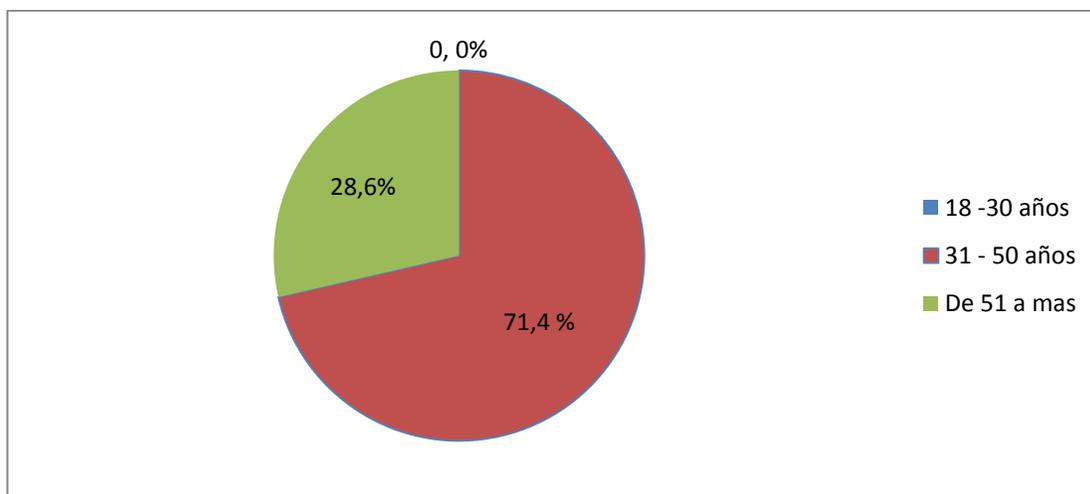


Figura 1 Edad

Fuente: Tabla 1

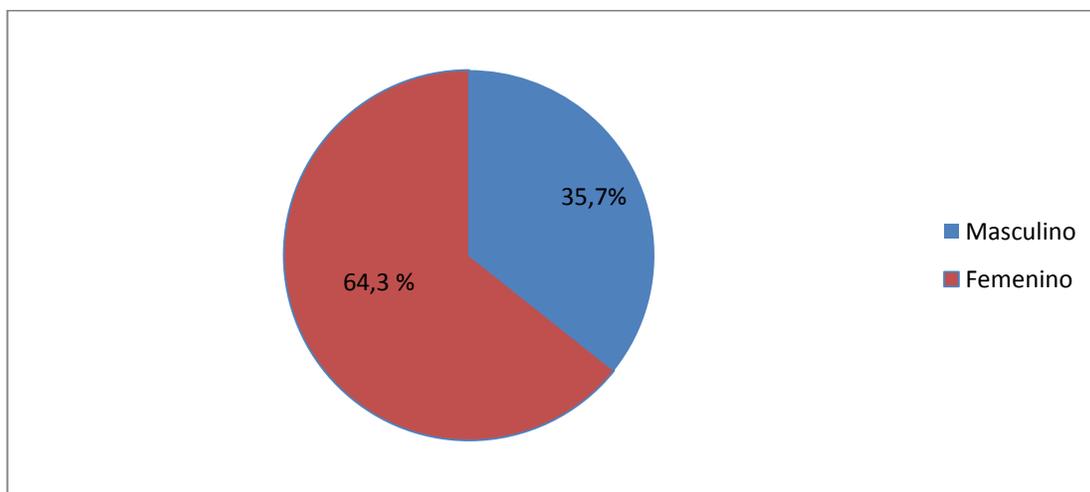


Figura 2 Género

Fuente: Tabla 1

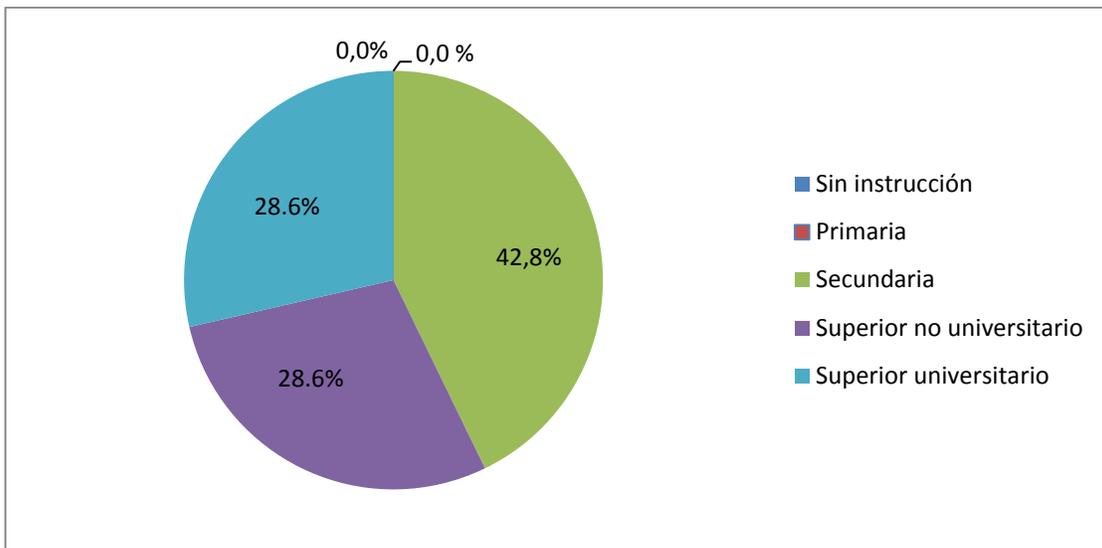


Figura 3 Grado de instrucción

Fuente: Tabla 1

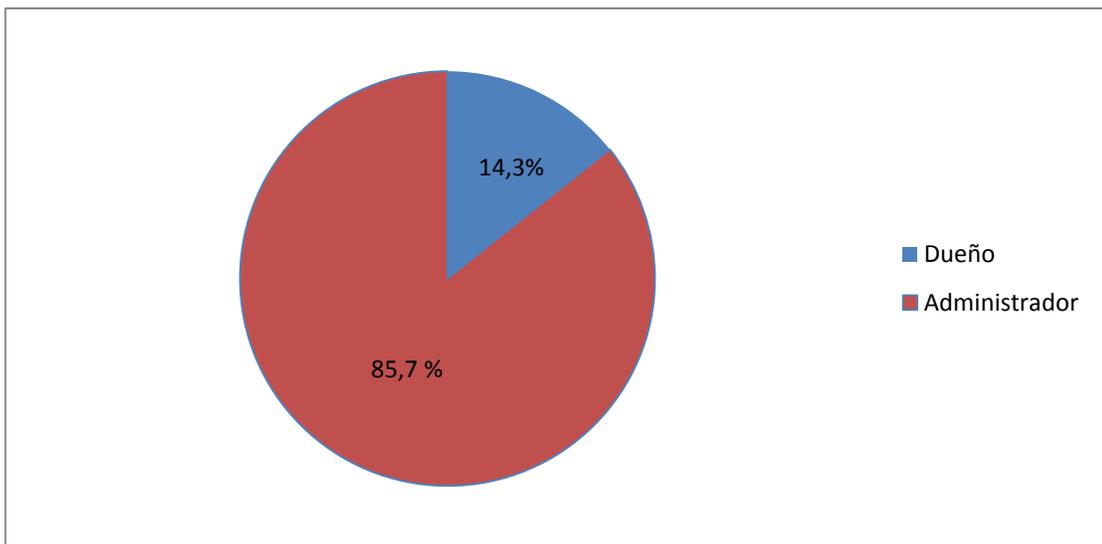


Figura 4 Cargo que desempeña

Fuente: Tabla 1

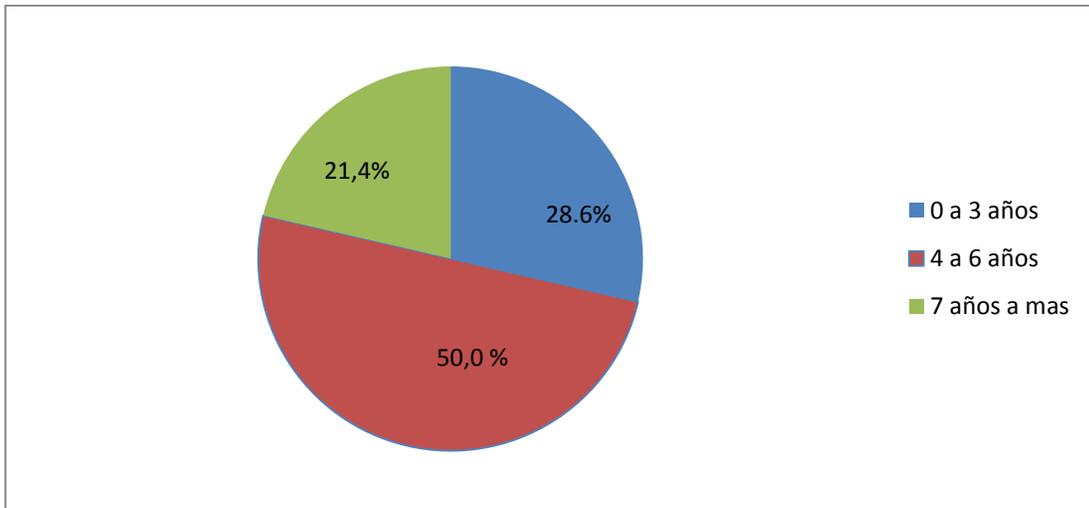


Figura 5 Tiempo que desempeña en el cargo

Fuente: Tabla 1

2. Respecto a las características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad Chimbote, 2016.

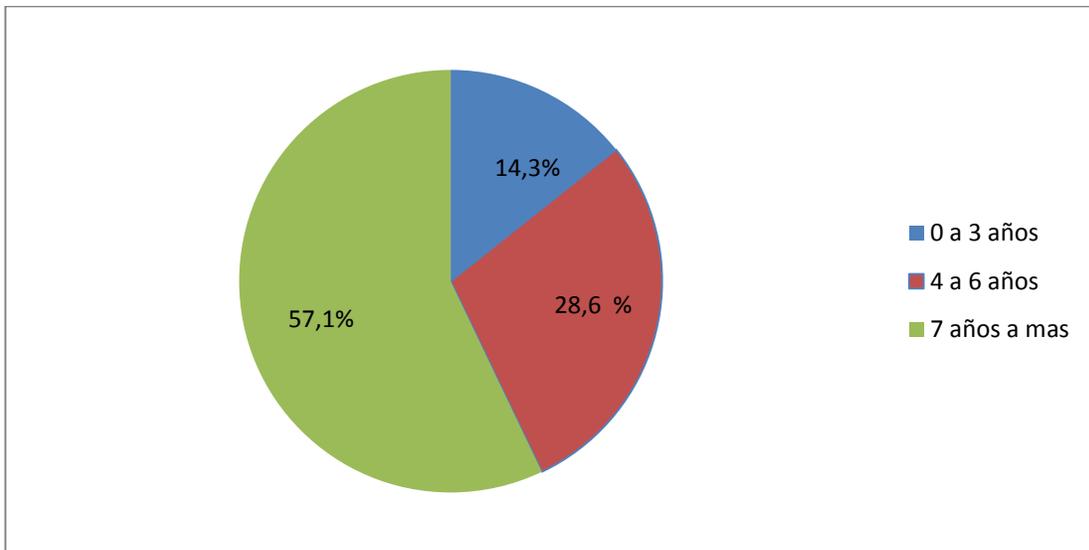


Figura 6 Tiempo de permanencia de la MYPE en el rubro

Fuente: Tabla 2

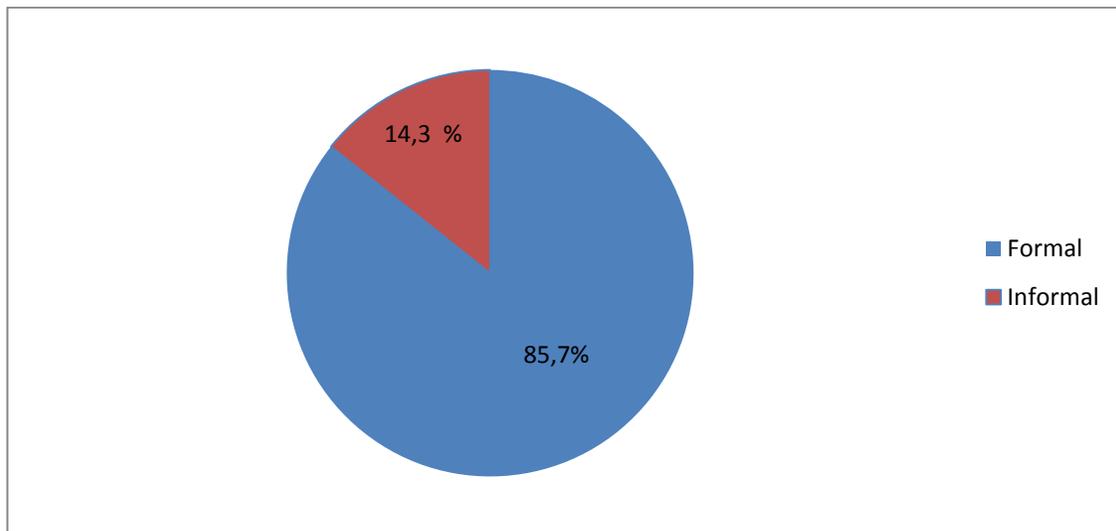


Figura 7 Formalidad de la MYPE

Fuente: Tabla 2

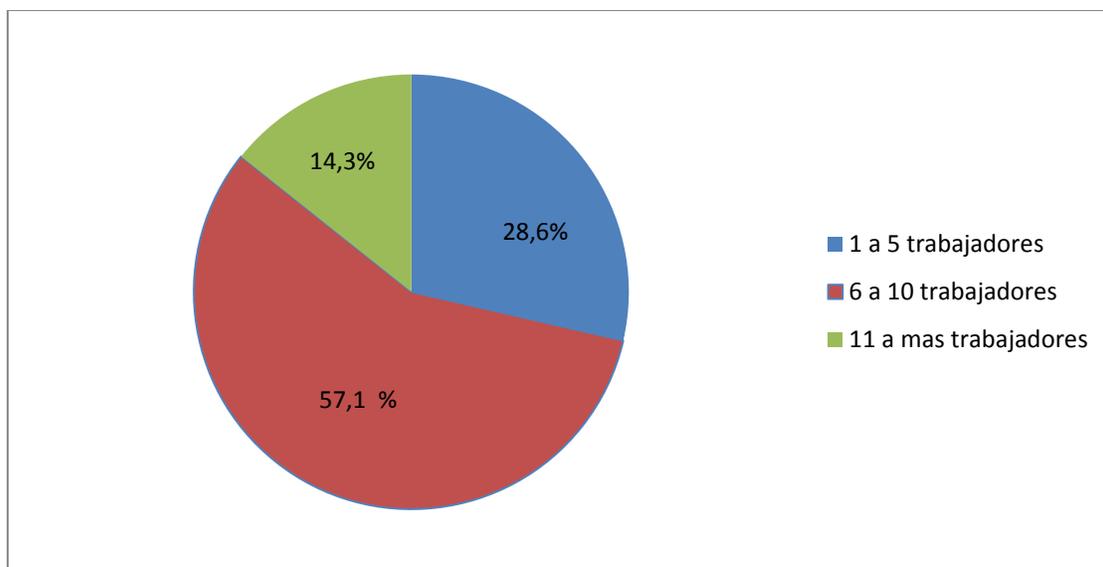


Figura 8 Número de trabajadores

Fuente: Tabla 2

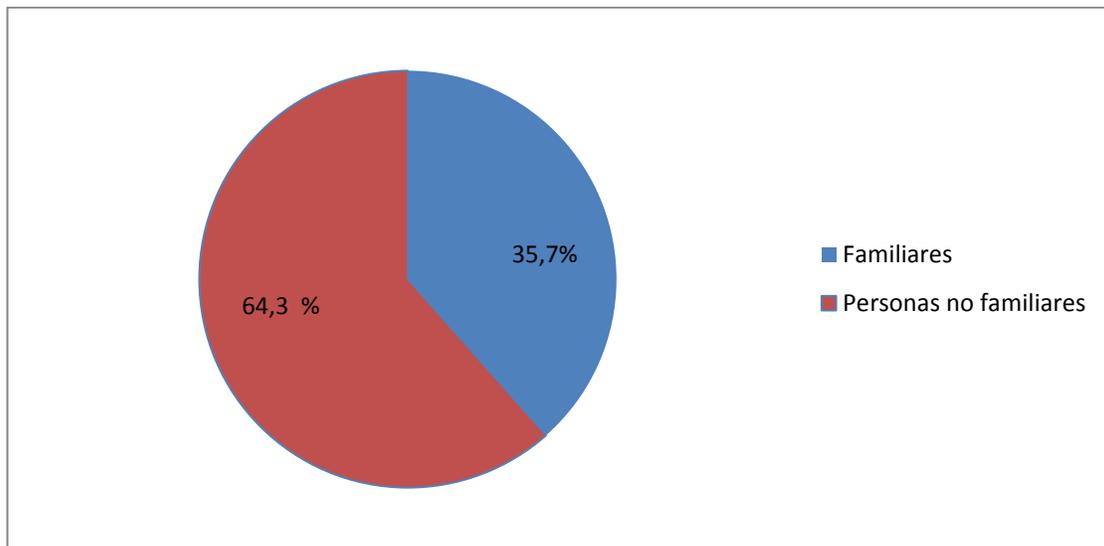


Figura 9 Personas que trabajan en la MYPE

Fuente: Tabla 2

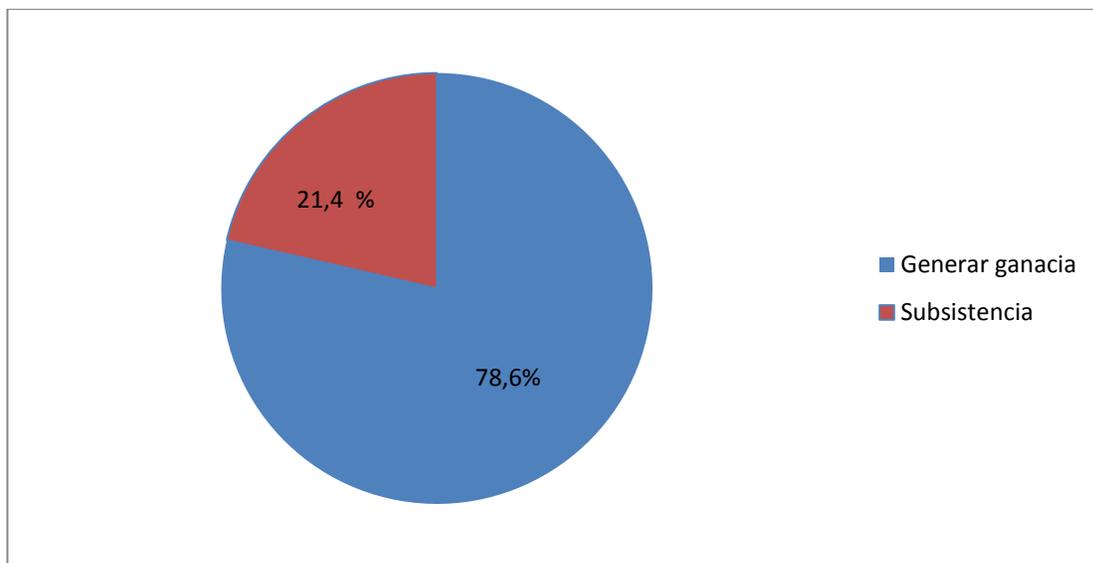


Figura 10 Objetivo de creación

Fuente: Tabla 2

3. Respecto a las características de una gestión de calidad en la capacitación en ventas de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad Chimbote, 2016.

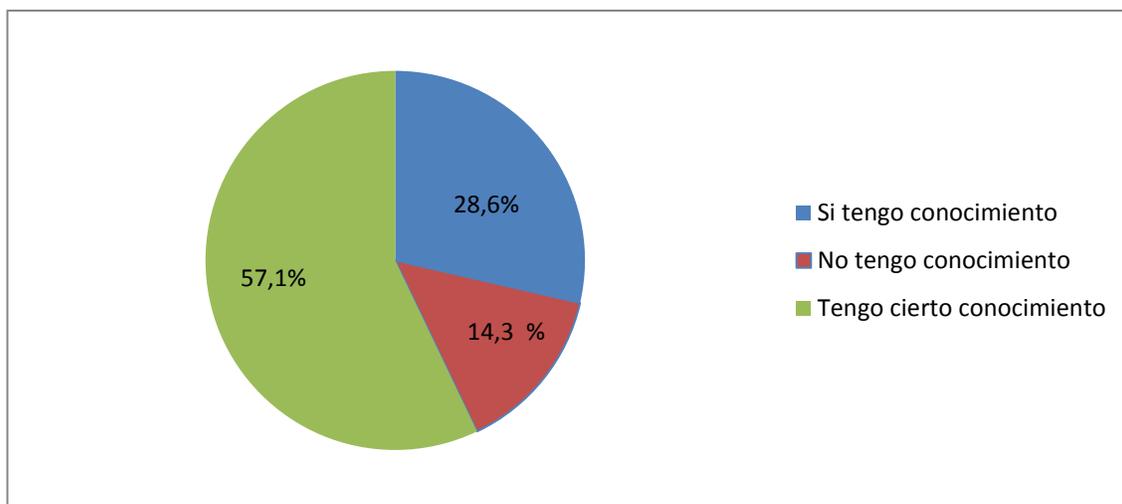


Figura 11 Término de gestión de calidad.

Fuente: Tabla 3

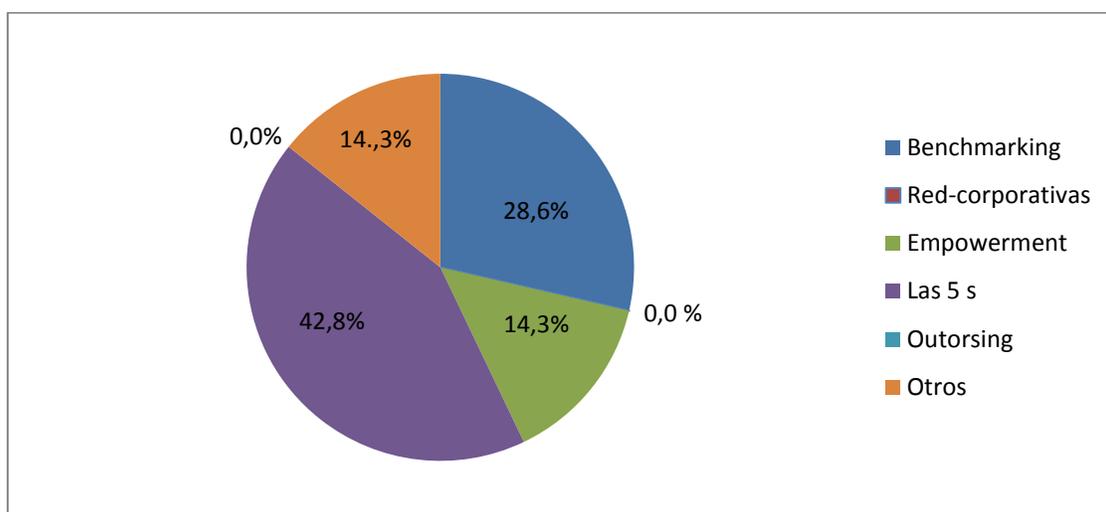


Figura 12 Técnicas modernas de gestión de calidad.

Fuente: Tabla 3

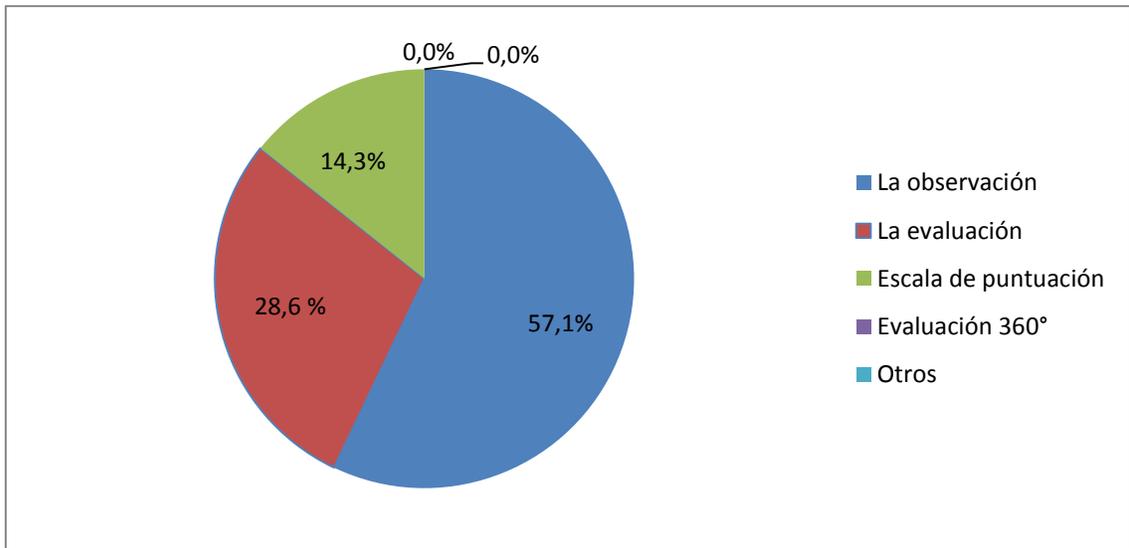


Figura 13 Técnicas para medir el rendimiento del personal.

Fuente: Tabla 3

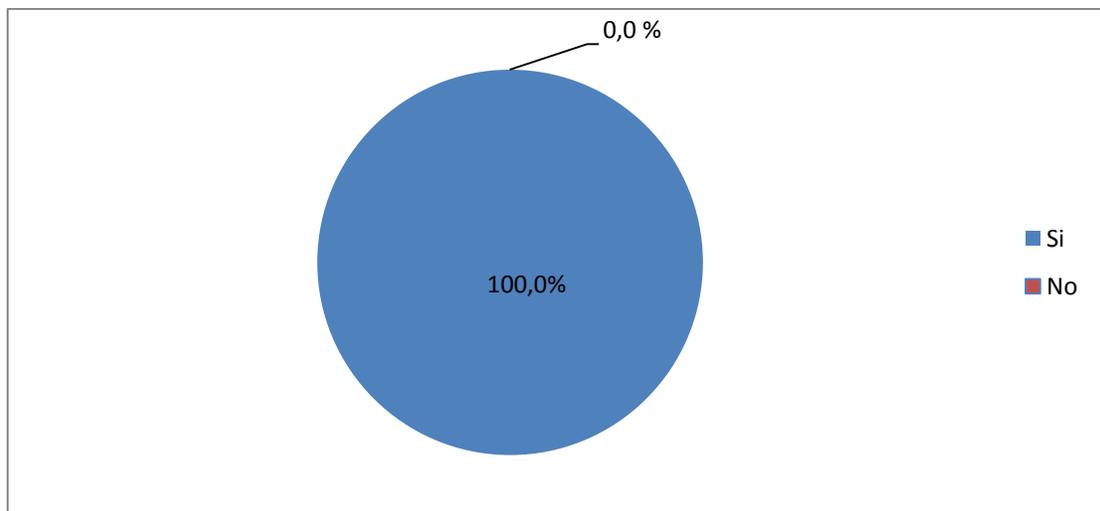


Figura 14 La gestión de calidad en el rendimiento del negocio.

Fuente: Tabla 3

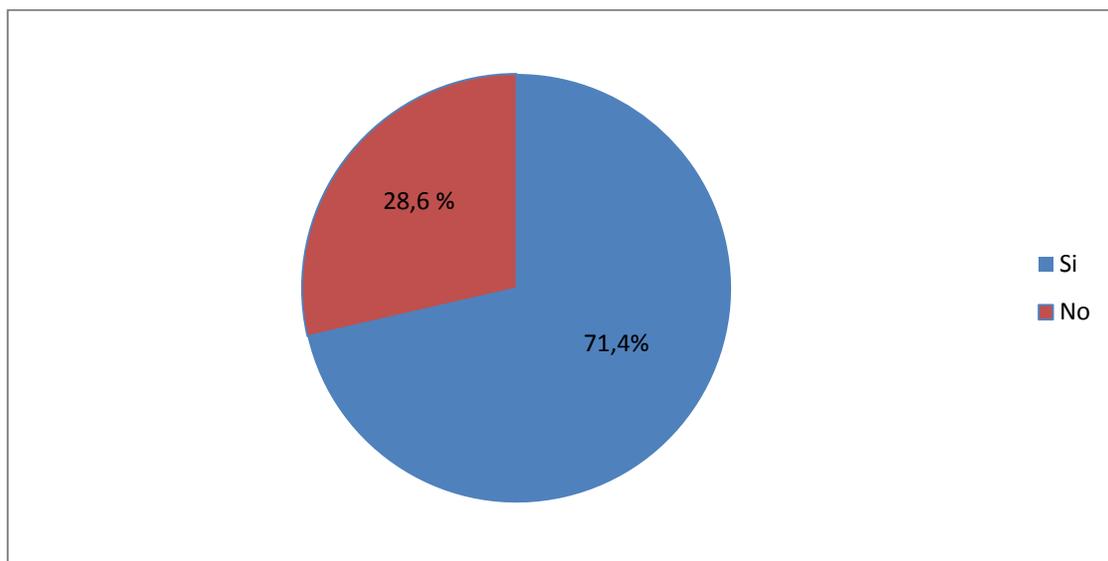


Figura 15 Los objetivos y metas trazadas por la organización mediante la gestión de calidad.

Fuente: Tabla 3

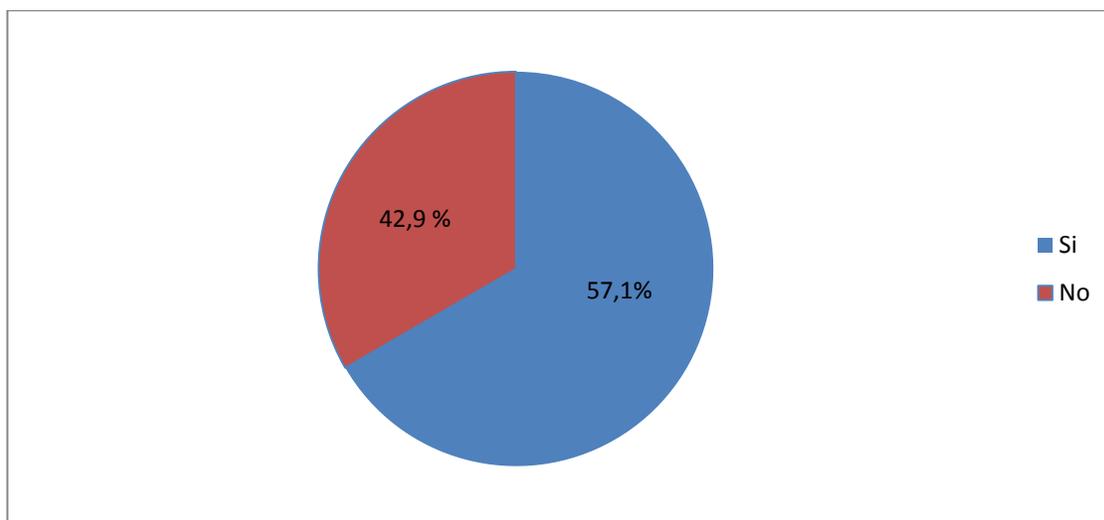


Figura 16 Capacitación para atención al cliente.

Fuente: Tabla 3

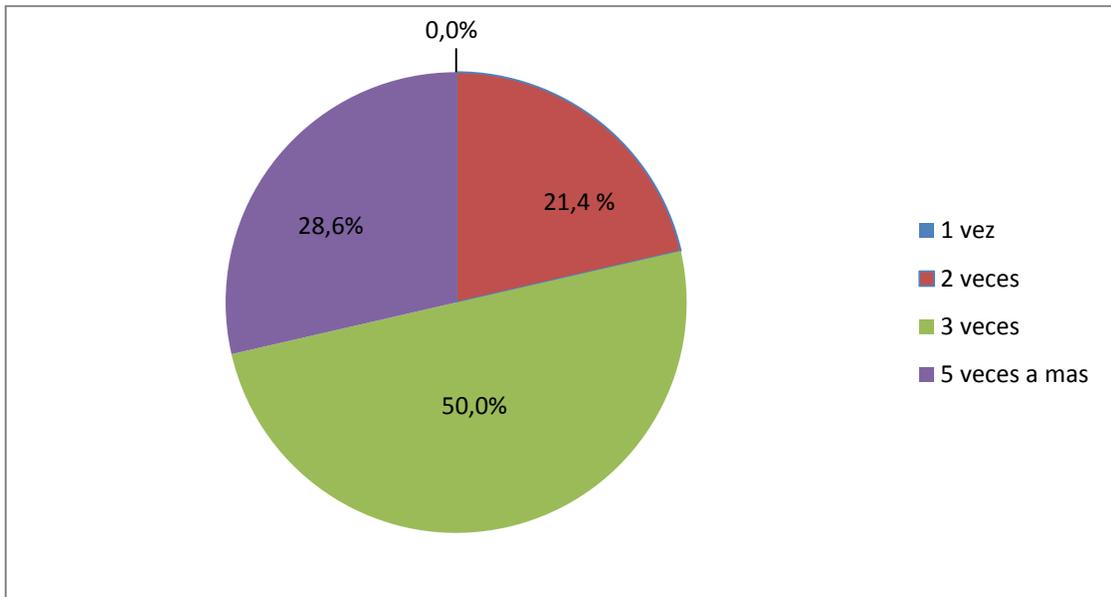


Figura 17 Cantidad de capacitaciones al año.

Fuente: Tabla 3

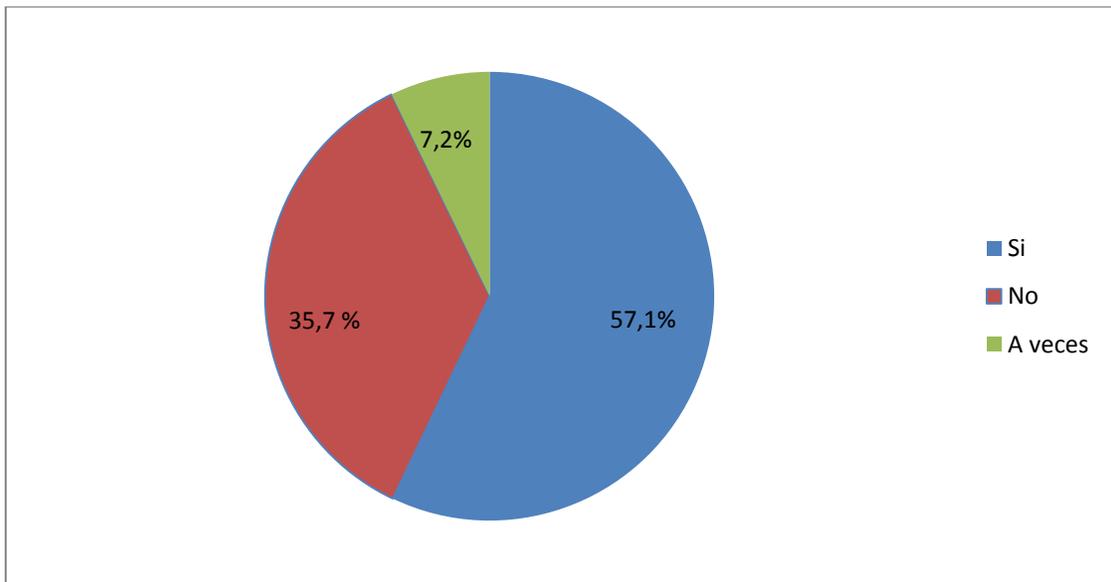


Figura 18 El interés de tener más capacitaciones.

Fuente: Tabla 3

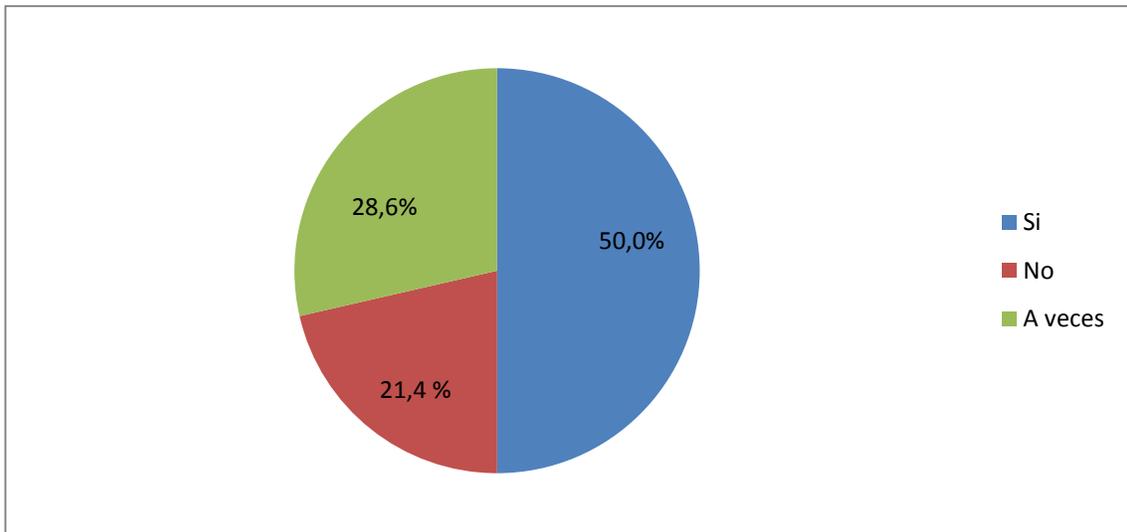


Figura 19 La gestión de calidad en el servicio que brinda.

Fuente: Tabla 3

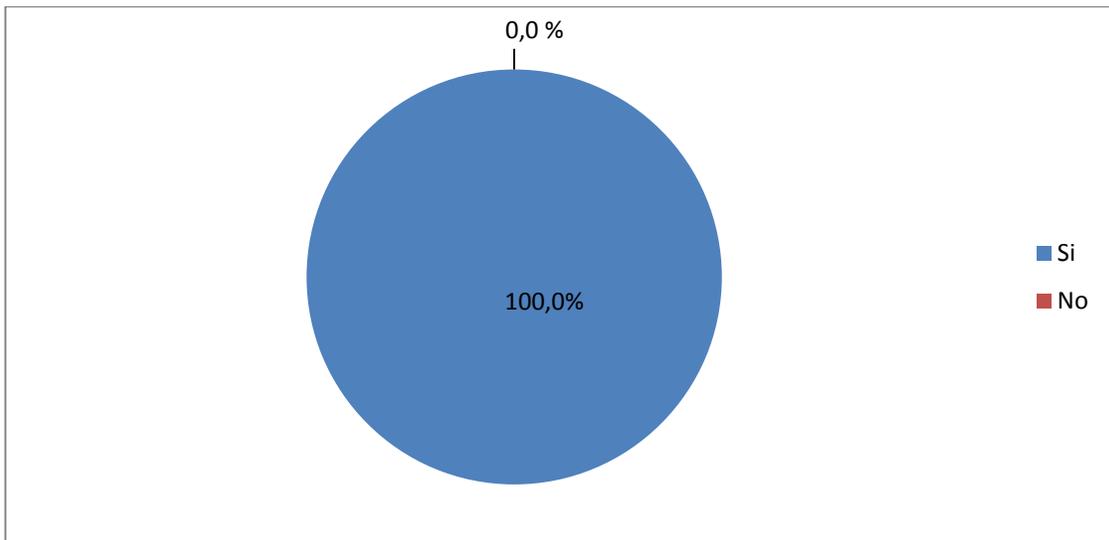


Figura 20 Solución a los reclamos de los clientes.

Fuente: Tabla 3