



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, SECTOR COMERCIO,
RUBRO VENTA MINORISTA DE CALZADO, MERCADO
MODELO, CASMA 2017

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

AUTORA:

Br. VIOLETA MILAGROS RIVAS FERNANDEZ

ASESOR:

Dr. REINERIO ZACARIAS CENTURIÓN MEDINA

CHIMBOTE – PERÚ

2018

JURADO EVALUADOR

Dr. José German Salinas Gamboa

Presidente

Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez

Miembro

Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos

Miembro

AGRADECIMIENTO

Agradezco con todo el corazón al ser que todo lo puede, que esta con todos y cada uno de nosotros, y que irradia amor y esperanza al mundo: DIOS.

Agradezco, así mismo, a aquellos seres maravillosos, por su amor, por su comprensión y por su esfuerzo transmitido en nombre de quien trata de no defraudarle: MI FAMILIA.

DEDICATORIA

El presente Informe de Investigación es dedicado, en primer lugar, al Asesor el Dr. Reinerio Zacarías Centurión Medina, por su apoyo y contribución en la realización de este proyecto.

A toda mi familia, le dedico este presente proyecto porque han sido ellos mi principal motivo y sin su apoyo incondicional no hubiera sido posible lograrlo.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta minorista de calzado, mercado modelo, Casma 2017. En investigación se utilizó un diseño No experimental – Transversal. Se escogió en forma dirigida una muestra de 10 micro y pequeñas empresas de una población de 15, a quienes se les aplicó un cuestionario de 15 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados principales: El 60% de los Representantes de las MYPES en estudio tienen entre 31 – 50 años, el 70% es del género femenino, el 60% tiene grado de instrucción básica. El 90% tienen una permanencia de 6 años a más. El 100% cuenta de 1 a 5 trabajadores. El 80% conoce el término de gestión de calidad, el 100% conoce la técnica de las 5s, el 50% tienen poca iniciativa, el 100% utiliza la técnica de medición de la observación, el 100% indica que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, el 100% no ha recibido ningún tipo de capacitación antes de formar su MYPE, el 90% no ha tomado ningún curso de capacitación para mejorar el manejo de su Empresa, el 100% de los Representantes de las MYPES indica que su personal no ha sido capacitado, el 100% no ha recibido ningún tipo de capacitación en ninguna área, el 100% considera que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa. Se concluye: La mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas en estudio está dirigida por personas adultas, de género femenino y con estudios básicos; tienen de 6 años a más y que cuentan con 01- 05 trabajadores. La mayoría de las Micro y Pequeñas empresas (MYPE), saben lo que significa una gestión de calidad, utilizan la técnica de las 5s, asimismo tienen dificultades para implementarlas, aplican la técnica de la observación y mejora el rendimiento del negocio; y, la mayoría de las Micro y Pequeñas empresas no recibió capacitación antes de iniciar con su MyPE, no han llevado un curso para el manejo de su empresa. La totalidad de las MyPE no capacitó a su personal en un área determinada y de acuerdo a su punto de vista de los representantes legales, mencionaron que la capacitación mejora la rentabilidad de la empresa.

Palabras clave: Capacitación, Gestión de Calidad, Microempresa y Representante.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the main characteristics of quality management in the training of micro and small enterprises, trade sector, footwear retailer, model market, Casma 2017. A non-experimental - Transversal design was used in the research. A sample of 10 micro and small companies from a population of 15 was chosen in a targeted manner, to which a questionnaire of 15 closed questions was applied, applying the survey technique obtaining the following main results: 60% of the Representatives of The MYPES under study are between 31 - 50 years old, 70% are female, 60% have basic education. 90% have a permanence of 6 years or more. 100% account for 1 to 5 workers. 80% know the term of quality management, 100% know the technique of the 5s, 50% have little initiative, 100% use the technique of measurement of observation, 100% indicate that quality management contributes to improve business performance, 100% have not received any type of training before forming their MYPE, 90% have not taken any training course to improve the management of their company, 100% of the Representatives of the MYPES it indicates that its personnel have not been trained, 100% have not received any type of training in any area, 100% consider that the training improves the profitability of their company. It is concluded: Most of the Micro and Small Companies under study are directed by adults, female and with basic studies; they are 6 years old and older and they have 01-05 workers. Most of the Micro and Small Companies (MSEs) know what quality management means, they use the technique of the 5s, they also have difficulties to implement them, they apply the technique of observation and improve the performance of the business; and, most of the Micro and Small companies did not receive training before starting with their MyPE, they have not taken a course to manage their company. All of the MSEs did not train their personnel in a specific area and according to their point of view of the legal representatives; they mentioned that the training improves the profitability of the company.

Keywords: Training, Quality Management, Microenterprise and Representative

CONTENIDO

	Pág.
1. TÍTULO DE TESIS.....	i
2. HOJA DEL JURADO EVALUADOR	ii
3. AGRADECIMIENTO.....	iii
4. HOJA DE DEDICATORIA.....	iv
5. RESUMEN.....	v
6. ABSTRACT.....	vi
7. CONTENIDO.....	vii
8. ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	3
2.1 Antecedentes.....	3
2.2 Bases teóricas.....	6
2.3 Marco conceptual.....	9
III.HIPÓTESIS.....	10
IV. METODOLOGÍA.....	11
4.1 Diseño de la Investigación.....	11
4.2 El universo/población y la muestra.....	11
4.3 Definición y operacionalización de las variables.....	12
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
4.5 Plan de análisis.....	13
4.6 Matriz de Consistencia.....	14
4.7 Principios Éticos.....	15
V. RESULTADOS.....	16
5.1. Resultados.....	16
5.2 Análisis de resultados.....	20
VI. CONCLUSIONES.....	22
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	23
ANEXOS.....	25

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tablas:	Pág.
Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta minorista de calzado, mercado modelo, Casma 2017.....	15
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta minorista de calzado, mercado modelo, Casma 2017.....	16
Tabla 3. Características de la gestión de calidad de la capacitación en las de las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta minorista de calzado, mercado modelo, Casma 2017.....	17

Figuras:	Pág.
Figura 1. Edad del representante legal de la MYPE.....	35
Figura 2. Género del representante legal de la MYPE.....	35
Figura 3. Grado de instrucción del representante legal de la MYPE.....	36
Figura 4. Años de permanencia de la MYPE en el Mercado.....	36
Figura 5. Cantidad de Trabajadores.....	37
Figura 6. Conocimiento del término de Gestión de Calidad.....	37
Figura 7. Técnicas Modernas de la Gestión de Calidad.....	38
Figura 8. Dificultades para la Implementación de Calidad.....	38
Figura 9. Técnicas para medir el rendimiento del personal.....	39
Figura 10. La Gestión de calidad contribuye al rendimiento del negocio.....	39
Figura 11. Tipo de capacitación antes de formar la MYPE.....	40
Figura 12. Curso de capacitación que ha tomado para mejorar el manejo de la Empresa.....	40
Figura 13. Su personal ha recibido capacitación.....	41
Figura 14. Áreas en las cuales se ha recibido la capacitación.....	41
Figura 15. La capacitación mejora la rentabilidad de la empresa.....	42

I. INTRODUCCIÓN

El sistema económico del Distrito de Casma estaba basado en sus actividades a la Agricultura, Ganadería y la Pesca, pero actualmente debido a aspectos coyunturales como la existencia de vedas programadas continuamente esto debido a los cambios climatológicos que hacen que nuestros peces cada vez vayan desapareciendo más y más; esto ha originado que las personas comiencen a emprender en otras actividades económicas como forjar su propia empresa y asimismo generando trabajo a los demás, convirtiéndose en una fuente laboral para este distrito; como sabemos actualmente estas empresas son conocidas como las MYPES que destacan en diversos sectores y rubros a nivel nacional, en este presente estudio veremos y conoceremos un poco más sobre las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro venta minorista de calzado del mercado modelo de Casma, 2017, ya que en los últimos tiempos estas MYPES no han tenido mucho éxito lo que ha conllevado al fracaso y termino de estas, esto se debe a que muchos de los empresarios a veces se niegan a invertir en una buena gestión de calidad para su empresa y así poner en práctica en este nuevo mundo lleno de mucha tecnología y que va creciendo año con año, por lo que es necesario capacitar a su recurso humano para volverlos competitivos. En la economía peruana las MYPES son las mayores generadoras de empleo, asimismo se ha visto reflejado que en los países las MYPES son el gran apoyo para el desempleo y la mejora económica, teniendo los empresarios que poner en marcha diversas técnicas de gestión de calidad para poder permanecer y destacar en el mercado competitivo; por lo tanto los diferentes países de América Latina ayudan al crecimiento, la formalidad y permanencia de estas para seguir apoyando a su país. Cabe destacar también que existe el Plan de Promoción y Formalización para la Competitividad y Desarrollo de las MYPES. Esto se realiza con el objetivo de comenzar el desarrollo de la MYPES, el cual a través de diversas capacitaciones y seguimientos podrán alcanzar el avance y desarrollo que tanto necesitan para subsistir y apoyar a que su personal esté debidamente actualizado para una mejor rentabilidad con poca inversión.

En nuestra actualidad del mundo empresarial el término capacitación está cambiando la forma de trabajo de las empresas, asimismo ayudan a mejorar los procesos de

producción y ventas de la MYPES por lo tanto; la MYPES y las organizaciones que las ejecutan logran ventajas competitivas al adoptarla en sus funciones y generan una buena y mayor producción, asimismo la estabilidad emocional de los trabajadores. En la ciudad de Casma, existe muchas MYPES destacadas en los diferentes sectores y rubros tanto de comercio, como de servicio y / o producción, es así que en vista de que algunas MYPES desaparecen con el tiempo debemos de descubrir que es lo que esto causa tal consecuencia, por lo que se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en la capacitación de las MYPES del sector comercio, rubro venta minorista de calzado del mercado modelo, Casma, 2017?. Por lo que se genera el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la gestión calidad en la capacitación en las MYPES del sector comercio, rubro venta minorista de calzado del mercado modelo, Casma, 2017; y como objetivos específicos: Determinar las principales características de los representantes legales de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de calzado del mercado modelo, Casma, 2017; Determinar las principales características de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de calzado del mercado modelo, Casma, 2017; y Determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación en las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de calzado del mercado modelo, Casma, 2017.

Por lo que el presente estudio se justifica, ya que esto conllevará a conocer cuáles son las características de la capacitación, de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector comercio, rubro venta minorista de calzado del mercado modelo, Casma, 2017. Asimismo permitirá a los representantes y/o propietarios aplicar la gestión de calidad en la capacitación en sus micro y pequeñas empresas para lograr sus metas y estar dentro de la competencia y llegar al éxito deseado; por lo tanto esto beneficiará a los empresarios sobre las consecuencias positivas que trae poner en práctica una buena gestión de calidad de la capacitación de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta minorista de calzado del mercado modelo, Casma, 2017.

Finalmente el presente estudio apoyara con el tiempo a los nuevos estudiantes y estudios de las Micro y Pequeñas Empresas, adoptando un buen y mejor impacto ante la sociedad. Por lo tanto será viable su ejecución bajo los principios éticos de la confidencialidad, confiabilidad y responsabilidad.

II. REVISIÓN DE LITERATURA (MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL)

2.1. Antecedentes

Mendoza (2017) en su tesis titulada Caracterización de La Gestión de Calidad y la Capacitación de las Mype Sector Servicio - Rubro Inmobiliario Del Distrito de Juliaca Año 2016; tiene como resultados que el 34% de los encuestados son los administradores, que el 75% capacita a su personal, que el 100% cree necesario capacitar a su personal, el 56% le da mucha importancia a la capacitación, el 45% se ha capacitado en atención al cliente, el 56% indica que le falta la práctica, el 34% ha capacitado a sus trabajadores más de tres veces, el 100% cree que si tuviese colaboradores adaptados a la gestión de calidad tendría mejores resultados, el 100% tiene idea de lo que es gestión de calidad, el 100% considera necesaria la implementación de la gestión de calidad en su empresa, el 56% Cree que sus colaboradores están preparados para este cambio, el 56% Cree o percibe que su competencia maneja mejor la gestión de calidad, el 100% Cree que sus clientes necesitan ser mejor atendidos, el 78% Cree que si llegara a mejorar su gestión de calidad en sus trabajadores, ellos mejorarían su trato hacia el cliente y el 45% cree que la empresa necesita ser dinámica, comprometida, responsable y leal.

Vega (2017) en su tesis titulada La Gestión De Calidad con el uso de la Capacitación en las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio Rubro Construcción, Casco Urbano de la Ciudad de Chimbote, Año 2016, tiene como resultados, los representantes legales (100%) tiene entre 31 y 50 años de edad, son de sexo masculino (87.5%), la mayoría son casados (75%), son ingenieros (62.5), tienen de ocupación de gerente (87.5%) y tiene más de 3 años trabajando en la empresa (87.5%), las empresas encuestadas (100%) tienen personería

jurídica, son constructoras (87.5%), todas son formales (100%), las empresas tienen tanto trabajadores permanentes como eventuales (75%), tienen más de 3 años en la actividad (100%) y estas empresas fueron creadas para obtener ganancias (62.5%), las empresas encuestadas tienen programas de selección, reclutamiento de personal y/o capacitación de personal (87.5%), consideran que la capacitación está relacionada con el incremento de la productividad y satisfacción laboral de su personal (100%), se les da cursos de capacitación tanto a sus trabajadores eventuales como a los permanentes (75%), las empresas se tienen planes de seguimiento luego de la capacitación brindada a su personal (50%), en las empresas se hace un diagnóstico previo para determinar las necesidades de su personal antes de capacitarlos (100%), se ha capacitado a su personal en relación a los incentivos laborales (75%), además en estas empresas están de acuerdo que con la capacitación se logra que el colaborador se sienta identificado con la empresa (100%), el personal de la empresa ha recibido capacitación en relación a la asistencia técnica (62.5%), en las empresas con la capacitación se mejora la productividad (75%), se asegura que la gestión del conocimiento es lo más importante (100%), no se ha recibido capacitación en el año 2015 (62.5%), se considera a la capacitación una inversión (100%), se recibe capacitaciones de entidades del estado (62.5%) y consideran primordial recibir capacitación en el área de operaciones (62.5%) y en las empresas se asegura que la capacitación es relevante (100%).

Acosta (2017) en su tesis titulada “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”, tiene como resultados que **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.

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. **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 término 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.

Ramírez (2017) en su tesis titulada “La Gestión De Calidad Y La Capacitación De Las Micro Y Pequeñas Empresas, Sector Comercio, Rubro Distribuidoras De Carbón De Piedra Del Centro Poblado El Milagro, Distrito De Huanchaco, 2016”, en sus resultados indica que **Respecto a los Representantes de las Mypes**, tienen edad promedio entre 30-50 años (80%), son de género masculino (80%), con grado de instrucción superior no universitaria (50%), con cargo de dueño que desempeña dentro de la micro y pequeña empresa (80%), y con un tiempo en el cargo de 5-10 años (60%). **Respecto a las Mypes**, las Mypes encuestadas tienen entre 5-10 años de permanencia en el rubro (60%), también tienen entre 6-10 trabajadores (60%), las micro y pequeñas empresas se crearon

con la finalidad de obtener ganancias (90%) y la totalidad de que son formales (100%). Respecto a la Gestión de Calidad en la Capacitación de las Mypes, los Representantes de las Mypes encuestadas si ha aplicado técnicas o herramientas modernas para mejorar la gestión de calidad (60%), así como también el tipo de técnicas o herramientas que se utiliza es mejora continua (60%), y la totalidad es que si perciben que gestionan con calidad (100%) también creen que la gestión calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio (100%). La mayoría de las micro y pequeñas empresas en estudio, creen que es necesaria la capacitación (70%), también recibieron capacitación durante los últimos años (70%), su personal recibieron capacitación cada año (70%), la capacitación si mejora la productividad (70%), los temas de capacitación que recibieron su personal fue de selección de calidad y comercialización de productos (70%), y la totalidad indica que la capacitación es inversión (100%).

2.2. BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN

DEFINICIÓN DE LA MYPE

Definición (Ley N° 30056 Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa)

Según Ley N° 30056 de Promoción y Formalización de la micro y Pequeña empresa, define a la Micro y Pequeña empresa como 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.

Esto indica que una persona puede organizar y formalizar una MYPE para poder obtener ingresos y así poder generar empleo a las demás personas con un bajo capital e inversión. Asimismo ayuda al crecimiento económico del país y logra buenos resultados trabajando con una buena capacitación al personal.

GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN

Definición de Capacitación

Según Siliceo (2007), indica que “la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador” (p. 25)

Entre otras palabras una capacitación ayuda su mejoría para cualquier MYPE ya que con una inversión se puede lograr muchos objetivos y llevar al éxito la empresa. Cabe manifestar que los dueños y/o administradores deben de realizar evaluaciones periódicas y motivar siempre al personal para que así vea reflejado siempre los esfuerzos realizados para el prestigio de la empresa y se obtendrá el crecimiento y éxito que se desea.

Objetivos de la Capacitación

Según Rodríguez (2009). Los principales objetivos de la capacitación son:

- Preparar al personal para la ejecución de las diversas tareas particulares de la organización.
- Proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo personal, no solo en sus cargos actuales sino también para otras funciones para las cuales la persona debe ser considerada.
- Cambiar la actitud de las personas, con varias finalidades, entre las cuales están crear un clima mas satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación y hacerlos mas receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.

Asimismo implementar una capacitación permite dar y apoyar al desarrollo del personal; debido a que al estar capacitado estos pueden estar preparados para cubrir las diversas áreas que se requiera en cualquier situación que se presente y así poder lograr su crecimiento dentro de la empresa y apoyar a la mejora

continua de esta. Es aquí donde también podemos manifestar que implementar una buena gestión de calidad en la capacitación ayudaría a obtener el prestigio a la MyPE dentro del mercado competitivo y este mundo globalizado que se actualizada cada año más.

La importancia de la capacitación

Una capacitación es de suma importancia dentro de la MYPE; debido a que si no está capacitada de manera continua no entrará en la competencia globalizada dentro del mercado competitivo ya que cada año se presentan nuevos retos para los empresarios y es por ello que deben de capacitar a su personal y así poder lograr la estabilidad y éxito de la MYPE.

Función de la Capacitación

La función de la capacitación es una técnica de formación, que se brinda a una o varias personas o individuos para desarrollar sus conocimientos, habilidades y actitudes. Asimismo podemos manifestar que para una buena gestión de calidad en la capacitación el dueño de la MYPE debe de estar actualizado en este mundo globalizado para poder transmitir y asimismo ayudar al personal en las diversas dificultades que se presenten en la empresa tal es así que debe de realizar un seguimiento adecuado y constante; por lo tanto el empresario deberá realizar una inversión que le traerá buenos resultados para su empresa tanto en la producción como en lo ingresos.

Siempre el empresario debe de tomar en cuenta que también hay metas que se pueden lograr en lo que se refiere a gestión de calidad tal es así que existen los ISOS que calidad que logra una empresa después de realizar una serie de modificaciones para la mejora de la empresa y así poder obtener más prestigio para esta.

2.3. Marco Conceptual

Micro Y Pequeña Empresa

Las MYPE son las diferentes unidades económicas, el cual ofrecen la venta de bienes o servicios al público en general, puede estar constituida por una persona natural o jurídica. Cabe también indicar que estas juegan un papel muy importante en el crecimiento económico del país y apoyan a disminuir el desempleo.

Micro Y Pequeña Empresa de Venta Minorista de Calzado

La MYPE de venta minorista de calzado, realizan toda venta variada ampliamente en estilo, complejidad y costo, estas mayormente están basadas a la buena producción y atención del cliente es por ello que estos empresarios tienen en cuenta que la capacitación permanente y actualizada en atención al cliente es la base fundamental para el éxito de su empresa; asimismo ayuda a tener motivado al personal para poder ayudar a mejorar su producción y atención al cliente.

Gestión de Calidad en la Capacitación

Una gestión de calidad apoya en la capacitación a obtener mejores resultados a través del seguimiento y control de estas; tal es así que después de capacitar en las diversas áreas al personal el empresario debe de tomar en cuenta realizar el seguimiento para ver los logros obtenidos después de una inversión.

III. HIPÓTESIS

En el presente estudio no se planteó hipótesis, por tratarse de una investigación de tipo descriptivo.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación fue, no experimental – transversal.

- Fue no experimental porque la variable de Gestión de Calidad en la Capacitación se estudió tal y conforme funciona dentro de las micro y pequeñas empresas del Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Calzado, Mercado Modelo, Casma 2017.
- Fue transversal, porque se estudió en un espacio de tiempo determinado; es decir dentro del año 2017, del 1 de Enero al 31 de Diciembre del año 2017.

4.2. El Universo/Población y Muestra

El universo/población: El presente trabajo de investigación estuvo constituido por 15 Micro y Pequeñas empresas de venta minorista de calzado del Mercado Modelo de Casma. (Ver Anexo 3)

Muestra: La muestra fue dirigida de 10 Micro y Pequeñas empresas de venta minorista de calzado del Mercado Modelo de Casma. (Ver Anexo 4)

4.3. Definición y Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
Perfil de los representantes de las MyPE.	Son personas naturales o jurídicas las cuales tienen en mente una idea de negocio, en donde estas deciden invertir en ello, a pesar de los riesgos que pueda traer consigo, pero siempre estará orientándose a una estabilidad financiera.	Edad.	18 – 30 años. 31 – 50 años. 51 – a más.	Razón
		Sexo.	Masculino Femenino	Nominal
		Grado de Instrucción	Sin instrucción. Primaria Secundaria Superior no universitaria. Superior universitaria.	Ordinal

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
Perfil de las MyPE.	Es una unidad económica constituida por una persona natural y jurídica, en cualquier forma de organización o gestión empresarial.	Tiempo de permanencia en el mercado.	0 – 3 años. 4 – 6 años. 6 a más.	Razón
		Número de trabajadores.	01 – 05 trabajadores. 06 – 10 trabajadores. 11 a más.	Razón

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
Gestión de Calidad en la Capacitación	Es el conjunto de medios que se organizan de acuerdo a un plan, para lograr que un individuo adquiera destrezas, valores o conocimientos teóricos, que le permitan realizar ciertas tareas o desempeñarse en algún ámbito específico, con mayor eficacia.	Rendimiento	Producción Ventas	Nominal
		Personas	Número de veces que ha sido capacitado.	Nominal
		En que se capacitó	En marketing En atención al cliente. En calidad.	Nominal
		Mejoramiento del rendimiento	Si No	Nominal

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

En el presente trabajo de investigación se aplicó la técnica de la encuesta para obtener los datos necesarios en la brevedad posible, facilitando rapidez de información.

Instrumentos

Para la obtención de datos se utilizó como instrumento el cuestionario de preguntas claras y concisas, donde se plantearon preguntas relacionadas al Perfil de los Representantes de las MyPE entre otros. (Ver anexo 5)

4.5. Plan de análisis

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se utilizó el análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizó como soporte técnico el programa Excel. (Ver anexo 6)

4.6. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Enunciado	Objetivo	Variables	Metodología		
			Población y Muestra	Métodos	Técnicas e Instrumentos
<p>Central: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en la capacitación de las Mypes del sector comercio - rubro venta minorista de calzado del mercado modelo, Casma 2017?</p> <p>Secundarios: ¿Cuáles son las principales características de una gestión de calidad de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta minorista de calzado del mercado modelo, Casma 2017?</p> <p>¿Cuáles son los beneficios que se logra con la aplicación de una gestión de calidad en las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta minorista de calzado del mercado modelo, Casma 2017?</p> <p>¿La gestión de calidad influye en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta minorista de calzado del mercado modelo, Casma 2017?</p>	<p>General: Determinar la influencia de gestión de calidad en los beneficios de las micro y pequeñas del sector comercio - rubro venta minorista de calzado del mercado modelo, Casma 2017.</p> <p>Secundarios: Determinar las características de una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta minorista de calzado del mercado modelo, Casma 2017.</p> <p>Determinar los beneficios que se logran con la aplicación de una gestión de calidad en las MyPE del sector comercio - rubro venta minorista de calzado del mercado modelo, Casma 2017.</p> <p>Determinar si la gestión de calidad influye en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta minorista de calzado del mercado modelo, Casma 2017.</p>	<p>GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN</p> <p>Una gestión de calidad apoya en la capacitación a obtener mejores resultados a través del seguimiento y control de estas; tal es así que después de capacitar en las diversas áreas al personal el empresario debe de tomar en cuenta realizar el seguimiento para ver los logros obtenidos después de esta inversión.</p>	<p>Población:</p> <p>La población se obtuvo determinada por 15 Micro y Pequeñas empresas de venta minorista de calzado del mercado modelo, Casma 2017.</p> <p>Muestra: la muestra de 10 Micro y Pequeñas empresas de venta minorista de calzado del mercado modelo, Casma 2017. El criterio de selección ha estado en función de la voluntad y disponibilidad de proporcionar información por parte de los representantes y/o gerentes de dichos rubros.</p>	<p>Diseño de la Investigación</p> <p>El diseño de la investigación fue, no experimental – transversal.</p> <p>Fue no experimental porque la variable de Gestión de Calidad en la Capacitación se estudió tal y conforme funciona dentro de las micro y pequeñas empresas del Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Calzado, Mercado Modelo, Casma 2017.</p> <p>Fue transversal, porque se estudió en un espacio de tiempo determinado; es decir dentro del año 2017, del 1 de Enero al 31 de Diciembre del año 2017.</p>	<p>Técnica</p> <p>En el presente trabajo de investigación se aplicó la técnica de la encuesta para obtener los datos necesarios en la brevedad posible, facilitando rapidez de la información.</p> <p>Instrumento</p> <p>Para la obtención de datos se utilizó como instrumento el cuestionario de preguntas claras y concisas.</p>

4.7. Principios éticos

La presente investigación se realizó a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas (MyPE) y estuvo fundamentado por principios éticos de confidencialidad, confiabilidad y Responsabilidad.

Principio de confidencialidad: El presente estudio se realizó de una manera anónima sin perjudicar en ningún momento a quienes nos brindaron la información.

Principio de confiabilidad: Los datos son tomados de fuentes reales y confiables, lo cual se refleja en los resultados finales.

Principio de Responsabilidad: La información se tomó tal igual al que se nos presentó, concluyendo que todo se llevó con la debida transparencia.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1. Características del perfil de los representantes legales de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta minorista de calzado del Mercado Modelo, Casma 2017.

Datos Generales	Numero de MyPE	Porcentaje
Edad(años)		
18-30 años	1	10,0
31-50 años	6	60,0
51- Más	3	30,0
Total	10	100,0
Género		
Masculino	3	30,0
Femenino	7	70,0
Total	10	100,0
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0,0
Básica	6	60,0
Superior no universitario	2	20,0
Superior universitario	2	20,0
Total	10	100,0

***Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta minorista de calzado del mercado modelo, Casma 2017.*

Tabla 2. Características de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta minorista de calzado del mercado modelo, Casma 2017.

Datos Generales	Numero de MyPE	Porcentaje
Permanencia en el mercado		
0 - 3 años	1	10,0
4- 6años	0	0,0
6 - a mas	9	90,0
Total	10	100,0
Número de trabajadores		
01-05 trabajadores	10	100,0
06-10 trabajadores	0	0,0
11 a más	0	0,0
Total	10	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta minorista de calzado del mercado modelo, Casma 2017.

Tabla 3: Característica de la Gestión de Calidad de la Capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio- rubro venta minorista de calzado del mercado modelo, Casma 2017.

Datos Generales	Número de MyPE	Porcentaje
Conoce el término Gestión de Calidad		
Si	8	80,0
No	2	20,0
Total	10	100,0
Conoce Técnicas de Gestión de Calidad		
Benchmarking	0	0,0
Empowerment	0	0,0
Las 5S	10	100,0
Outsorsing	0	0,0
Otros	0	0,0
Ninguna	0	0,0
Total	10	100,0
Dificultades para su implementación		
Poca Iniciativa	5	50,0
Aprendizaje lento	0	0,0
No se adaptan a los cambios	5	50,0
Desconocimiento del puesto	0	0,0
Otros	0	0,0
Total	10	100,0
Técnicas de medición del Rendimiento		
Observación	10	100,0
Evaluación	0	0,0
Escala de Puntuación	0	0,0
Evaluación de 360°	0	0,0
Otros	0	0,0
Total	10	100,0
La Gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio		
Si	10	100,0
No	0	0,0
Total	10	100,0
Capacitaciones recibidas antes de formar su MyPE		
Si	1	10,0
No	9	90,0
Total	10	100,0

Continúa...

Tabla 3: Característica de la Gestión de Calidad de la Capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio- rubro venta minorista de calzado del mercado modelo, Casma 2017.

Conclusión

Datos Generales	Número de MyPE	Porcentaje
Capacitaciones para mejorar el manejo de la Empresa		
Si	1	10,0
No	9	90,0
Total	10	100,0
Capacitaciones dirigidas al personal		
Si	0	0,0
No	10	100,0
Total	10	100,0
Áreas en la que ha recibido capacitación		
En marketing	0	0,0
En atención al cliente	0	0,0
Otros	0	0,0
Ninguno	10	100,0
Total	10	100,0
La capacitación como una forma de incrementar la rentabilidad de la empresa		
Si	10	100,0
No	0	0,0
Total	10	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta minorista de calzado del mercado modelo, Casma 2017.

5.2. Análisis de resultados

Referente a las características de los representantes de las MYPE sector comercio – rubro venta minorista de calzado, mercado modelo, Casma, 2017. (Tabla 1)

- La edad de los representantes legales de las MyPE, el 60,0% tiene de 31 a 50 años, esto contrasta con Vega (2017) y Acosta (2017) quienes el 100% tiene de 31 a 50 años; esto quiere decir que los representantes son personas adultas y con la madurez para dirigir una empresa.
- En cuanto al sexo de los representantes de las MyPE, el 70,0% son del género femenino, esto contrasta con Vega (2017) quien tiene el 12.5% son de género femenino, asimismo con Acosta (2017) quien el 35.7% son de género femenino.
- Asimismo el grado de instrucción, en un 60,0% tienen estudios Básica.

Referente a las características de las MYPE sector comercio – rubro venta minorista de calzado del mercado modelo, Casma 2017. (Tabla 2)

- En la permanencia de la MyPE, el 90,0% tienen de 6 a más años en el mercado; por lo que en la ciudad de Casma destacan las MYPE con una antigüedad rescatable.
- Asimismo al número de trabajadores, el 100% tienen de 01 - 05 trabajadores; asimismo podemos manifestar que en su totalidad las MYPE son fuente de trabajo y apoya al desempleo.

Referente a la Gestión de calidad de la capacitación de las MYPE sector comercio – rubro venta minorista de calzado del mercado modelo, Casma 2017. (Tabla 3)

- En cuanto al término de gestión de calidad, el 80% conoce el término, esto contrasta con Acosta (2017) quien tiene un 57.1% y con Mendoza (2017) quien tiene un 100%. Por lo que los empresarios tienen el conocimiento básico de una gestión de calidad en su empresa.

- Con respecto a las técnicas de mejora de calidad, el 100% conoce las 5s, esto contrasta con Acosta (2017) quien tiene un 42.8%; por lo tanto podemos manifestar que los Representantes y/o trabajadores de las MYPE tienen entendido que las 5s son las más utilizadas.
- Asimismo a sus dificultades para su implementación, el 50% tiene poca iniciativa; esto nos quiere decir que los Representantes de las MYPE siempre tendrán dificultades para poder estar actualizados.
- Con las técnicas de medición de rendimiento, el 100% aplica la observación, esto contrasta con Acosta (2017) quien tiene un 57.1%; Esto nos indica que la observación es la parte fundamental en una empresa.
- A que la gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio, el 100% indica que si mejora, esto coincide con Acosta (2017) quien también obtuvo un 100%; esto nos indica que siempre es visto que un buen manejo de gestión de calidad traerá resultados positivos a la empresa.
- Si recibieron capacitación, el 90% no recibió ningún tipo de capacitación, esto nos manifiesta que no toman con mucha seriedad el estar permanentemente capacitado.
- El 90% no ha tomado o llevado un curso para mejorar el manejo de su empresa; es notable que los empresarios casi nunca tienden a implementar algo nuevo en su empresa.
- El 100% no capacitó a su personal, esto contrasta con Vega (2017) en donde el 75% de los empresarios si capacitaron a su personal. Por lo que en su mayoría los empresarios no desean innovar a su personal.
- El 100% no recibió capacitación en un área en específico. Esto nos indica que los empresarios tratan de cumplir con una capacitación pero al parecer no ven las áreas de flaqueo.

- El 100% señaló que la capacitación mejora el rendimiento de la empresa, esto manifiesta que los empresarios tienen en cuenta que la capacitación traerá las mejoras a la empresa aunque no lo lleven a la práctica.

VI. CONCLUSIONES

- La mayoría de las Micro y Pequeñas empresas (MyPE) del sector comercio - rubro venta minorista de calzado del mercado modelo, Casma 2017, está dirigida por personas adultas, del género femenino y con estudios básicos.
- La mayoría de las Micro y Pequeñas empresas (MyPE) del sector comercio - rubro venta minorista de calzado del mercado modelo, Casma, 2017, tienen de 6 años a más de permanencia en el mercado y cuentan con 01- 05 trabajadores. La mayoría de las Micro y Pequeñas empresas (MYPE) del sector comercio - rubro venta minorista de calzado del mercado modelo, Casma 2017, saben lo que significa una gestión de calidad, utilizan la técnica de las 5s, asimismo tienen dificultades para implementarlas, aplican la técnica de la observación y conocen que una gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio.
- La mayoría de las Micro y Pequeñas empresas (MyPE) del sector comercio - rubro venta minorista de calzado del mercado modelo, Casma 2017, no recibió capacitación antes de iniciar con su MyPE, no han llevado un curso para el manejo de su empresa. La totalidad de los Representantes Legales de las MyPE no capacitó a su personal en un área determinada y de acuerdo a su punto de vista de los representantes legales, mencionaron que la capacitación mejora la rentabilidad de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, T (2017) *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.*
- Albújar, H.; Janampa, L.; Odar, R. & Osorio, M. (2009). *Sistema nacional de capacitación para la Mype peruana. Edición no venal.* 2008,130 págs. Serie Gerencia para el Desarrollo 2. Recuperado el 28 de Abril del 2018 <http://www.esan.edu.pe/conexion/publicaciones/2009/10/capacitacion-para-la-mype-en-el-peru/>
- Gallego, F. (2007). *Teoría de competencias. Gestión humana basada en competencias (I).* Recuperado el 16 de Abril del 2018 de <http://www.arearh.com/rrhh/Teoriadecompetencias.htm>
- Gonzales, F. (2011). *Gestión Financiera de la empresa para el siglo XXI.* Recuperado el 28 de Abril del 2018 de <http://www.eumed.net/ce/2011b/jamg.html>.
- Kokemuller, N. (2007). Demand Media | Traducido por Ricardo Frot. *Teorías de venta.* Recuperado el 17 de Mayo del 2018 de <http://pyme.lavoztx.com/teoras-de-venta-9904.html>
- Ley n° 30056 ley de Promoción y Formalización de la micro y pequeña empresa. (Promulgada el 02 de Julio del 2013). Congreso de la República Ley N° 30056 Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión. Recuperado el 25 de Mayo del 2018 de <http://www.portalcti.com/promulgan-ley-no-30056-que-modifica-la-actual-ley-mype-y-otras-normas-para-las-micro-y-pequenas-empresas/>
- Mendivil, J. (2006). *Informalidad y Emprendimiento, Análisis y Propuestas para la Formalización de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas en América Latina.* Recuperado el 29 de Abril del 2018 de <http://www.monografias.com/trabajos55/micro-y-mediana-empresa/micro-y-mediana-empresa.shtml>

- Mendoza Ch. (2017) *Caracterización de La Gestión de Calidad y la Capacitación de las Mype Sector Servicio - Rubro Inmobiliario Del Distrito de Juliaca Año 2016.*
- Ramírez, S. (2006). *Propuesta de un programa de capacitación para el Hotel Boutique La Quinta Luna, en Cholula, Puebla. Tesis Universidad de las Américas Puebla Facultad Administración.*
- Ramírez U. (2017) *La Gestión De Calidad Y La Capacitación De Las Micro Y Pequeñas Empresas, Sector Comercio, Rubro Distribuidoras De Carbón De Piedra Del Centro Poblado El Milagro, Distrito De Huanchaco, 2016.*
- Reyna, R. (2008). *Incidencia del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad en la micro y pequeñas empresas del sector comercio estaciones de servicio y su implicancia en el desarrollo socioeconómico del distrito de Nuevo Chimbote en el Periodo 2005-2006.* Tesis de Maestría en Contabilidad. Universidad Los Ángeles de Chimbote.
- Vega A. (2017) *La Gestión De Calidad con el uso de la Capacitación en las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio Rubro Construcción, Casco Urbano de la Ciudad de Chimbote, Año 2016.*
- Vega, L. (2007). *Transferencia del conocimiento. Integración de herramientas de tecnologías de información portales colaborativos de trabajo como soporte en la administración del conocimiento, Edición electrónica gratuita. Tesis doctoral accesible a texto completo en <http://www.eumed.net/tesis/2007/cavl/>*
- Vizcarra, N. (2009). *Importancia de la capacitación para las Mype. Recuperado el 28 de Mayo del 2018 de <http://www.mundomype.com/pages/articulo.php?id=167>.*

ANEXOS

ANEXO 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDADES	SEMANA											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	Elaborar la encuesta para los representantes de las MyPE												
2	Identificar las MyPE a encuestar												
3	Aplicar la encuesta a los representantes de las MyPE												
4	Elaborar la hoja de tabulación												
5	Llenar la hoja de tabulación para el conteo												
6	Elaborar las tablas y figuras												
7	Realizar el análisis de resultados												
8	Realizar las conclusiones												
9	Presentación del trabajo de campo												
10	Aprobación del trabajo de campo												

ANEXO 2 : PRESUPUESTO

DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO	
			UNITARIO	TOTAL
Impresiones	80	Unidad	0.50	40.00
Fotocopiado	28	Unidad	0.10	2.80
Internet	25	Horas	1.00	25.00
Pasaje	07	Unidad	20.00	140.00
Anillado	01	Unidad	5.00	5.00
Empastado	03	Unidad	50.00	150.00
Matrícula taller	01	Unidad	300.00	300.00
Taller	04	meses	375.00	1500.00
TOTAL				S/.2162.80

FINANCIAMIENTO: Autofinanciando

ANEXO 3: CUADRO DE SONDEO

Nombre del representante	Nombre de la MyPE	Dirección
1. Natalia Rondón Leiva	Zapatería Zandy	Mercado Modelo 155-156
2. Rosa Cena Carbajo	Bazar-zapatería Rossy	Mercado Modelo 162
3. Elva Ortiz Torres	Bazar Zapatería Elva	Mercado Modelo 113
4. Milagros Rodríguez Chiroque	Bazar Zapatería Yesler y Mayte	Mercado Modelo 20
5. Mery Méndez Tamara	Novedades Jhon	Mercado Modelo 15
6. Segundo Cuzca	Bazar Zapatería Tatiana	Mercado Modelo 61-62
7. Natalia Medina García	Bazar Zapatería Yire	Mercado Modelo 206
8. Raúl Manuel Cobeñas Sernaque	La Multimedia Dorada	Mercado Modelo 26-29-30
9. Julio Leyva Quispe	Zapatería Sonia	Centro ComercialB-13
10. Graciela Quispe Pérez	Divinas Calzado	Mercado Modelo- Campo Ferial
11. Juana Jaque de Bemuy	Zapatería Juanita	Mercado Modelo 165
12. Graciela Castañeda Fernandez	Bazar Zapatería Mi niña Hermosa	Mercado Modelo 80
13. Antonia Maguiña Atusparia	Zapatería Altamoda	Mercado Modelo 219
14. Elvira Ortiz de Paz	Party Shoes	Mercado Modelo – Puesto 69
15. Patricia de Paz Flores	Infinite	Mercado Modelo – Puesto 68

ANEXO 4: HOJA DE POBLACIÓN MUESTRAL

Nombre del representante	Nombre de la MyPE	Dirección
1. Natalia Rondón Leiva	Zapatería Zandy	Mercado Modelo 155-156
2. Rosa Cena Carbajo	Bazar-zapatería Rossy	Mercado Modelo 162
3. Elva Ortiz Torres	Bazar Zapatería Elva	Mercado Modelo 113
4. Milagros Rodríguez Chiroque	Bazar Zapatería Yesler y Mayte	Mercado Modelo 20
5. Mery Méndez Tamara	Novedades Jhon	Mercado Modelo 15
6. Segundo Cuzca	Bazar Zapatería Tatiana	Mercado Modelo 61-62
7. Natalia Medina García	Bazar Zapatería Yire	Mercado Modelo 206
8. Raúl Manuel Cobeñas Sernaque	La Multimedia Dorada	Mercado Modelo 26-29-30
9. Julio Leyva Quispe	Zapatería Sonia	Centro Comercial B-13
10. Graciela Quispe Pérez	Divinas Calzado	Mercado Modelo- Campo Ferial

ANEXO 5: CUESTIONARIO



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

El presente cuestionario estructurado servirá para la elaboración del trabajo de investigación de tesis titulada: “Gestión De Calidad En La Capacitación En Las Micro Y Pequeñas Empresas, Sector Comercio, Rubro Venta Minorista De Calzado, Mercado Modelo, Casma 2017”. Tesis que servirá para lograr el título profesional de Licenciada en Administración.

Agradecemos a usted nos conteste con la verdad, para así obtener toda la información necesaria que contribuirá al desarrollo de nuestra investigación.

I. GENERALIZACIÓN

A). REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LA MYPE

1. La edad del representante legal de la MYPE

- a) 18 – 30 años
- b) 31 – 50 años
- c) 51 – Más.

2. Sexo del representante legal de la MYPE

- a) Masculino
- b) Femenino

3. ¿Cuál es el grado de instrucción del representante legal de la MYPE?

- a) Sin instrucción
- b) Básica
- c) Superior no universitario
- d) Superior universitario

B). REFERENTE A LAS MYPE

4. ¿Cuántos años tiene la MYPE en el mercado?

- a) 0-3 años
- b) 4- 5 años
- c) 6 a más.

5. ¿Cuántos trabajadores tiene su empresa?

- a) 01- 05 trabajadores
- b) 06- 10 trabajadores
- c) 11 a más.

C). REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

6. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?

- a) Si
- b) No

7. Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce:

- a) Benchmarking
- b) red-corporativas
- c) Empowerment
- d) La 5s
- e) outsourcing
- f) otros

8. ¿Qué dificultades para la implementación de gestión de calidad?

- a) Poca iniciativa
- b) Aprendizaje lento
- c) No se adapta a los cambios
- d) Desconocimiento del puesto
- e) Otros

9. Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce:

- a) La Observación
- b) La evaluación
- c) Escala de puntuaciones

- d) Evaluación de 360°
- e) Otros

10. La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio

- a) Si
- b) No

D). REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS

11. Usted ha recibido algún tipo de capacitación antes de formar su MYPE en funcionamiento.

- a) Si
- b) No

12. Ha tomado algún curso de capacitación para mejorar el manejo de su empresa

- a) Si
- b) No

13. Su personal ha recibido capacitación

- a) Si
- b) No

14. En qué áreas ha recibido la capacitación

- a) En marketing
- b) En atención al cliente
- c) Otros
- d) Ninguno

15. La capacitación mejora la rentabilidad de la empresa

- a) Si
- b) No

HECHO POR: VIOLETA MILAGROS RIVAS FERNANDEZ

VALIDADO POR:

ANEXO 6: HOJA DE TABULACIÓN

Preguntas	Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1. Edad del representante legal de la MyPE	18 – 30 años		1 10%
	31 – 50 años		6 60%
	51-Más		3 30%
Total		10	100%
2. Género del representante legal de la MyPE	Masculino		3 30%
	Femenino		7 70%
Total		10	100%
3. Grado de Instrucción del representante legal de la MyPE	Sin instrucción	-	0 0%
	Básica		6 60%
	Superior no universitario		2 20%
	Superior universitario		2 20%
Total		10	100%
4. ¿Cuántos años tiene la MyPE en el mercado?	0 - 3 años		1 10%
	4- 6años	-	0 0%
	6 - a mas		9 90%
Total		10	100%
5. ¿Cuántos trabajadores tiene su empresa?	01-05 trabajadores		10 100%
	06-10 trabajadores	-	0 0%
	11 a más	-	0 0%
Total		10	100%
6. ¿Conoce el término Gestión de Calidad?	Si		8 80%
	No		2 20%
Total		10	100%

Preguntas	Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	
7. ¿Qué técnicas modernas de la gestión de calidad conoce?	Benchmarking	-	0	0%
	Red-corporativas	-	0	0%
	Empowerment	-	0	0%
	Las 5s		10	100%
	Outsourcing	-	0	0%
	Otros	-	0	0%
	ninguna	-	0	0%
Total		10	10	100%
8. ¿Qué dificultades para la implementación de gestión de calidad?	Poca Iniciativa		5	50%
	Aprendizaje lento	-	0	0%
	No se adapta a los cambios		5	50%
	Desconocimiento del puesto	-	0	0%
	Otros	-	0	0%
Total		10	10	100%
9. ¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?	La Observación		10	100%
	La evaluación	-	0	0%
	Escala de puntuaciones	-	0	0%
	Evaluación de 360°	-	0	0%
	Otros	-	0	0%
Total		10	10	100%

Preguntas	Alternativas	Frecuencia Absoluta		Frecuencia Relativa
10. ¿La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?	Si		10	100%
	No	-	0	0%
Total		10	10	100%
11. ¿Usted ha recibido algún tipo de capacitación antes de poner su MyPE en funcionamiento?	Si		1	10%
	No		9	90%
Total		10	10	100%
12. ¿Ha tomado algún curso de capacitación para mejorar el manejo de su Empresa?	Si		1	10%
	No		9	90%
Total		10	10	100%
13. ¿Su Personal ha recibido capacitación?	Si	-	0	0%
	No		10	100%
Total		10	10	100%
14. ¿En qué área ha recibido capacitación?	En Marketing	-	0	0%
	En atención al Cliente	-	0	0%
	Otros	-	0	0%
	Ninguno		10	100%
Total		10	10	100%
15. ¿La capacitación mejora la rentabilidad de la empresa?	Si		10	100%
	No	-	0	0%
Total		10	10	100%

ANEXO 7: FIGURAS

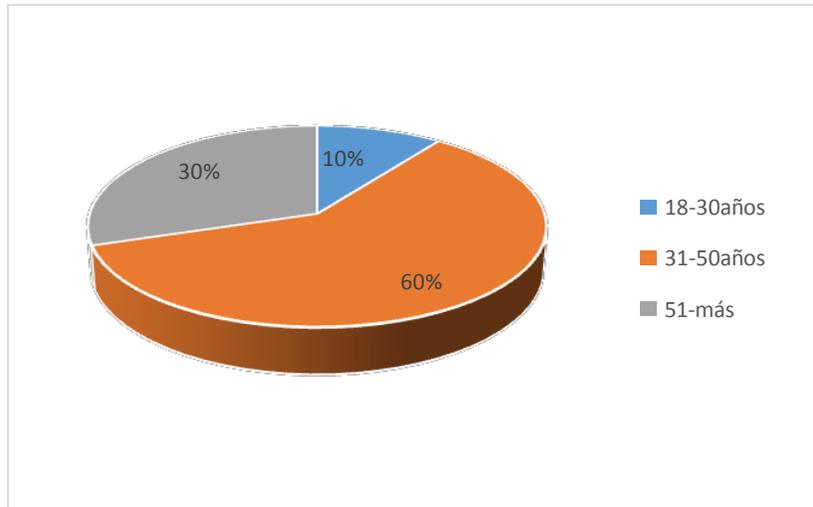


Figura 1. Edad del representante de la MyPE

Fuente: Tabla 1

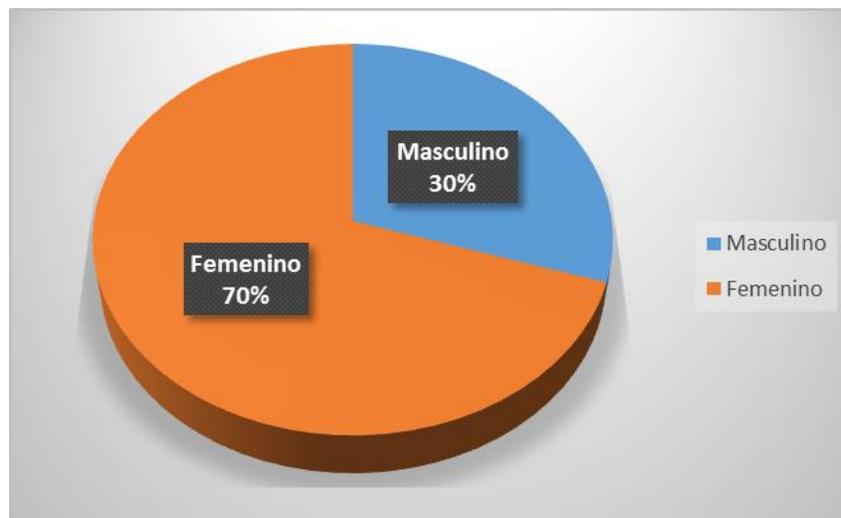


Figura 2. Género del representante de la MyPE

Fuente: Tabla 1

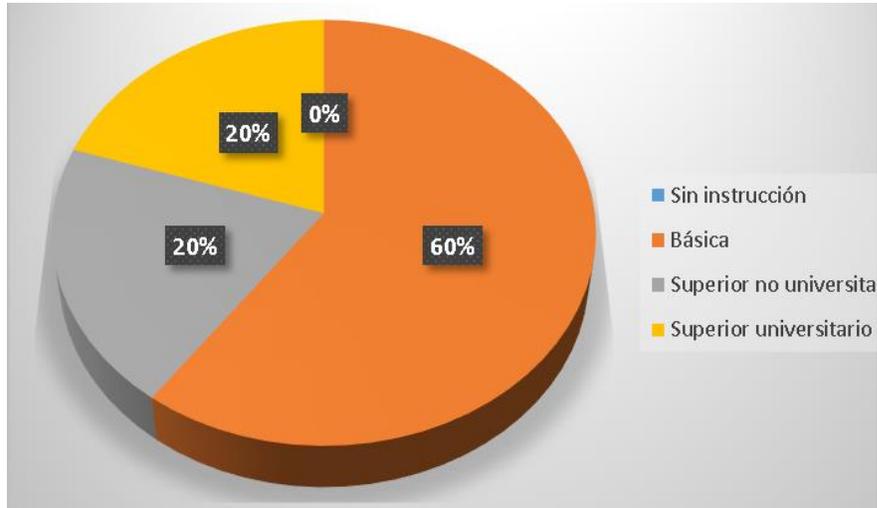


Figura 3. Grado de instrucción del representante de la MyPE
Fuente: Tabla 1

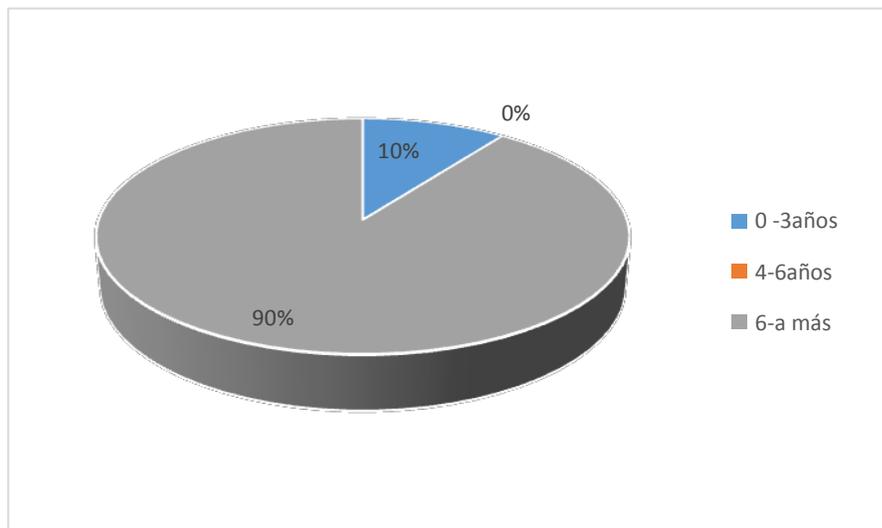


Figura 4. Permanencia en el mercado
Fuente: Tabla 2

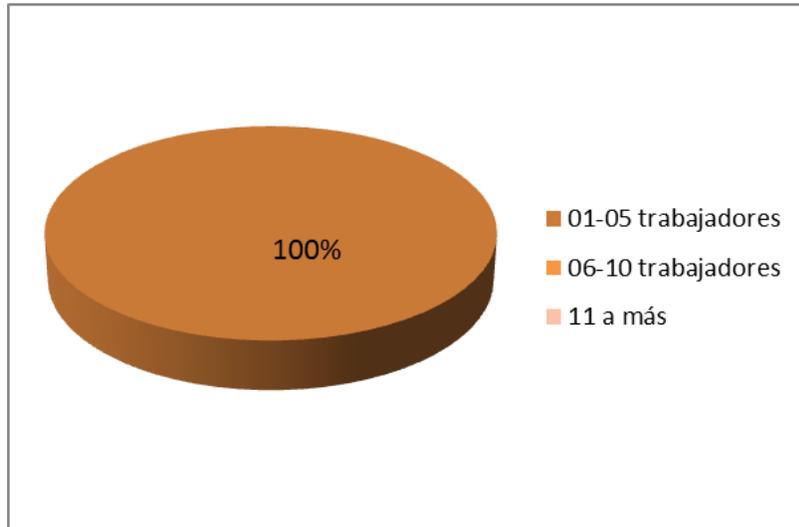


Figura 5. Número de trabajadores

Fuente: Tabla 2

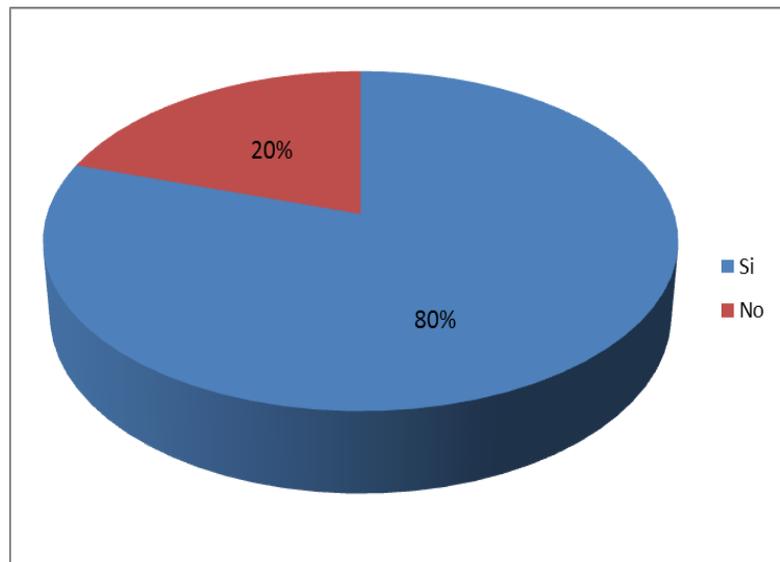


Figura 6. Conoce el término Gestión de calidad

Fuente: Tabla 3

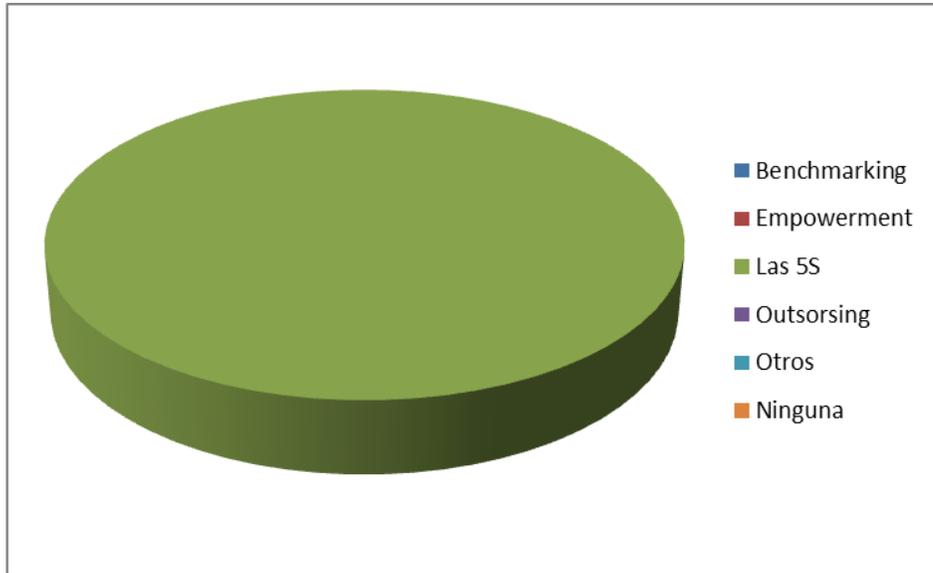


Figura 7. Técnicas de gestión de calidad

Fuente: Tabla 3

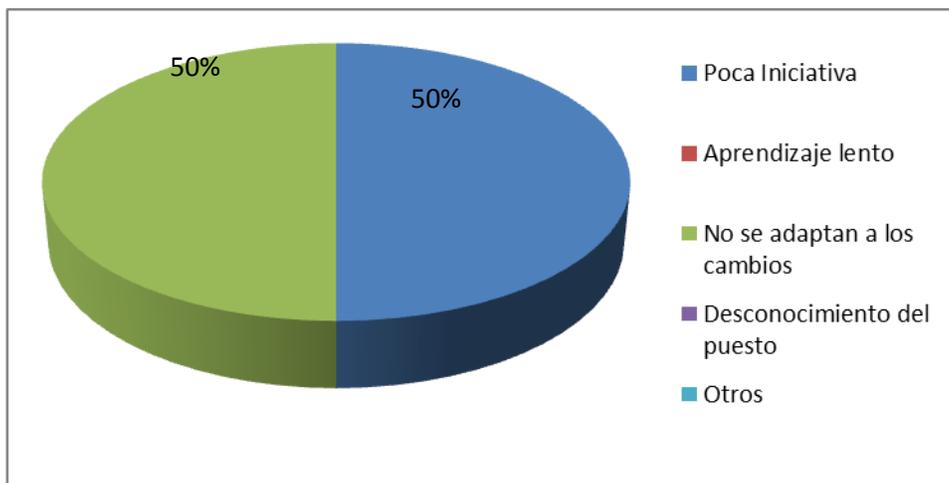


Figura 8. Dificultades para su implementación

Fuente: Tabla 3

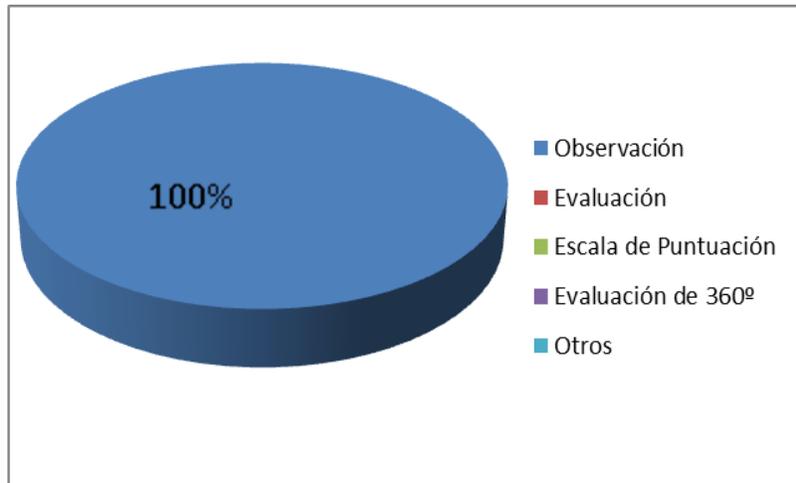


Figura 9. Técnicas de medición de rendimiento

Fuente: Tabla 3

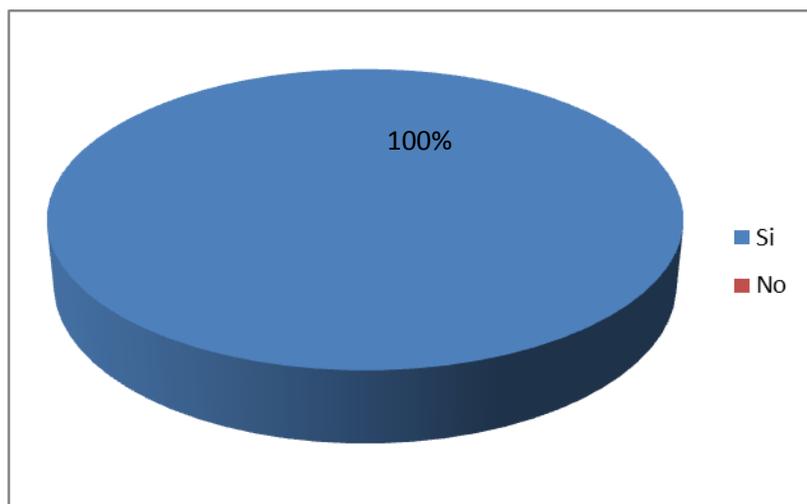


Figura 10. La gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio

Fuente: Tabla 3

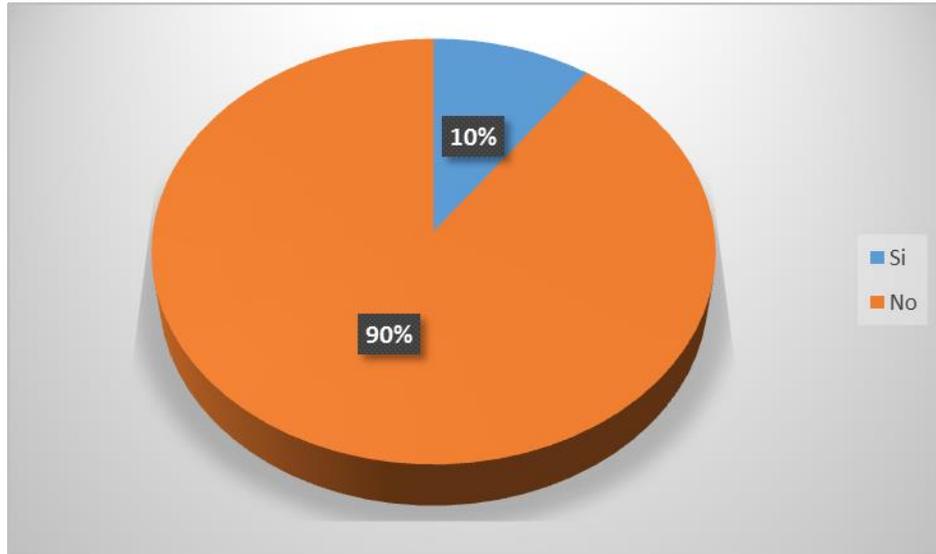


Figura 11. Ha recibido algún tipo de capacitación antes de formar su MyPE
Fuente: Tabla 3

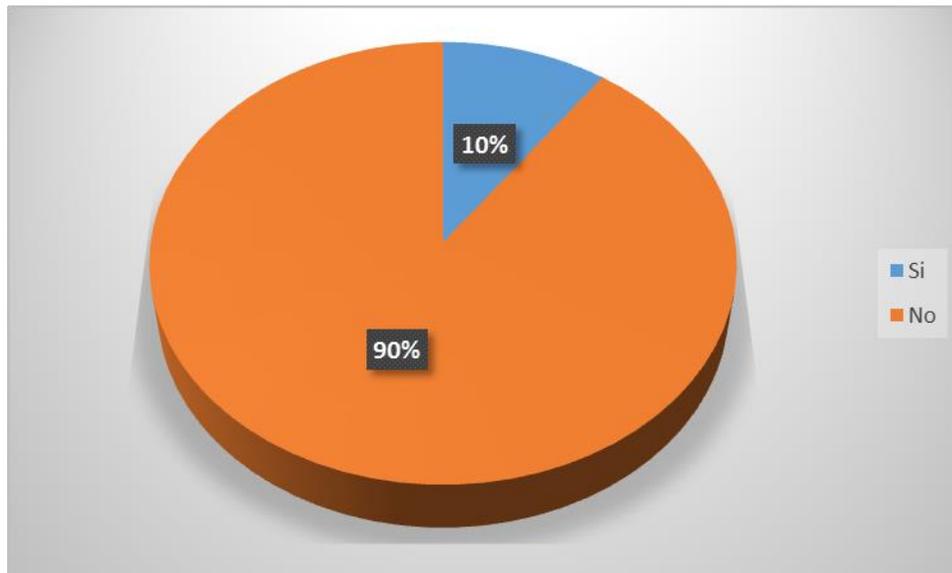


Figura 12. Ha tomado algún curso de capacitación para mejorar el manejo de su empresa
Fuente: Tabla 3

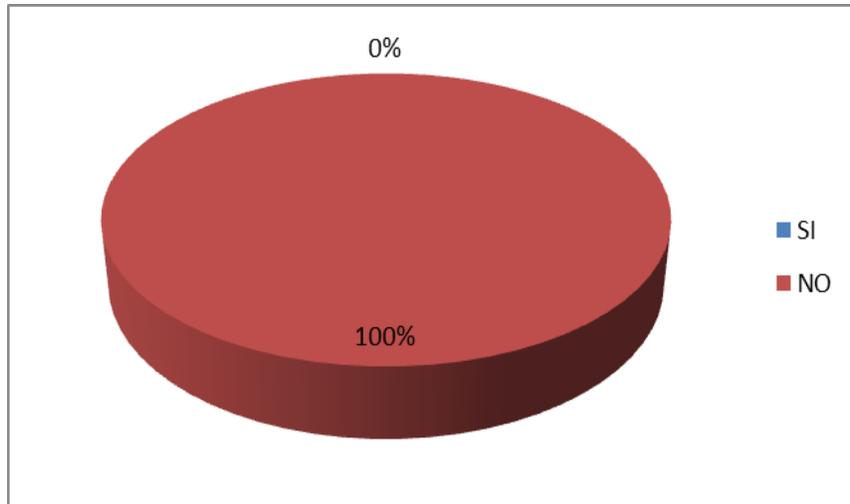


Figura 13. Su personal ha recibido capacitación
Fuente: Tabla 3

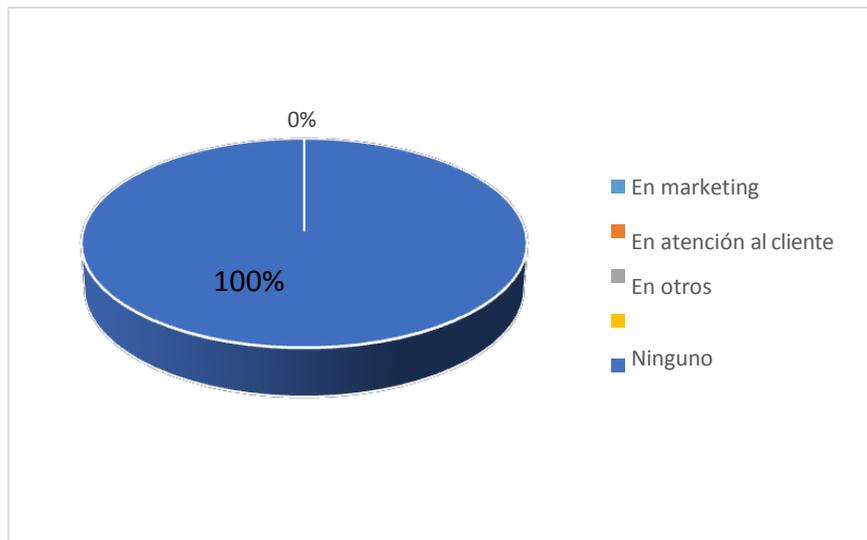


Figura 14. Áreas en las cuales se ha recibido la capacitación
Fuente: Tabla 3

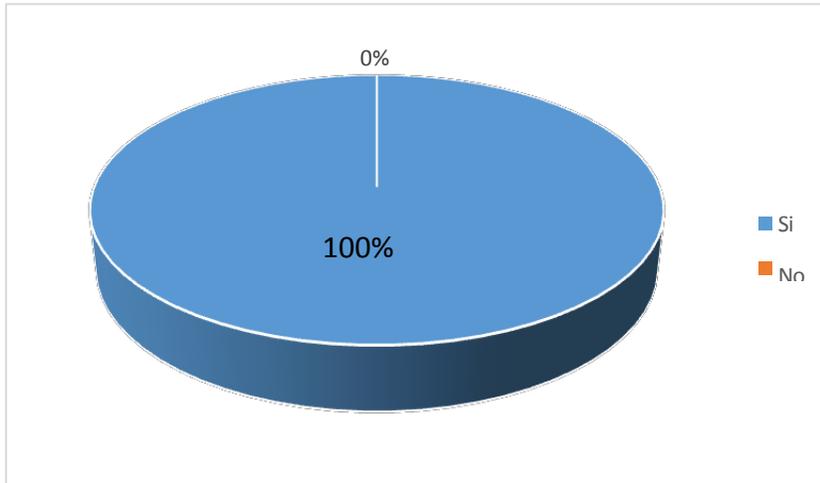


Figura 15. La capacitación mejora la rentabilidad de la empresa
Fuente: Tabla 3