



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y GESTIÓN
DE CALIDAD DE LAS MYPE RUBRO LIBRERÍA DEL
CENTRO DE PIURA, AÑO 2018**

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

AUTORA:

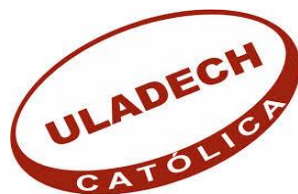
LESLIE MARISOL MARTÍNEZ ARÉVALO

ASESORA:

DRA. MERCEDES RENEÉ PALACIOS DE BRICEÑO

PIURA – PERÚ

2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y GESTIÓN
DE CALIDAD DE LAS MYPE RUBRO LIBRERÍA DEL
CENTRO DE PIURA, AÑO 2018**

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

AUTORA:

LESLIE MARISOL MARTÍNEZ ARÉVALO

ASESORA:

DRA. MERCEDES RENEÉ PALACIOS DE BRICEÑO

PIURA – PERÚ

2018

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA

Mgr. Víctor Hugo Vilela Vargas

Presidente

Mgr. Víctor Helio Patiño Niño

Secretario

Lic. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios quien dio su esencia de sabiduría y fortaleza a mi vida.

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote por acogerme y formarme profesionalmente a través de los docentes y asesores de investigación.

A las MYPE rubro librería por su apoyo en esta investigación.

DEDICATORIA

A mis padres Pedro y Victoria, quienes son parte de mis logros profesionales.

A la docente Anita Riofrío por sus consejos y asesorías.

A mis amigos que me ofrecieron de su ayuda en momentos difíciles de mi carrera.

RESUMEN

La presente investigación titulada “Caracterización de la capacitación y gestión de calidad de las MYPE rubro librería del centro de Piura, año 2018”, estableció como objetivo general: determinar qué características tiene la capacitación y gestión de calidad de las MYPE rubro librería del Centro de Piura, año 2018. Se empleó la metodología de investigación tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal. De la misma manera, se planificó recabar información de naturaleza cuantitativa. Las unidades económicas en estudio son 09 librerías; es decir 09 propietarios y 26 trabajadores, se diseñó un instrumento de recojo de información el cuestionario, que fue validado por expertos, realizando 12 preguntas para la variable capacitación y 13 para la variable gestión de calidad, un total de 25 preguntas. De tal manera, se determinó que las características de la capacitación de las MYPE rubro librería del Centro de Piura, es que tienen objetivos como la enseñanza, la modificación de actitudes; de la misma manera, la aplicación de técnicas clasificadas en cuanto a la utilización, al tiempo y el lugar. También, se determinó que las características de la gestión de calidad de las MYPE rubro librerías del Centro de Piura, es la puesta en práctica de los principios de enfoque al cliente, enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque a procesos y la relación con proveedores; de la misma forma, la no existencia de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015.

Palabras clave: Capacitación, Gestión de calidad, MYPE, Características

SUMMARY

The present research entitled "Characterization of the training and quality management of the MYPE rubro bookstore of the center of Piura, year 2018", established as a general objective: to determine the characteristics of the training and quality management of the MYPE rubro bookstore of the Center of Piura, year 2018. The research methodology was used quantitative type, descriptive level, non-experimental and cross-sectional design. In the same way, it was planned to collect information of a quantitative nature. The economic units under study are 09 bookstores; that is to say, 09 owners and 26 workers, an instrument was designed to gather information from the questionnaire, which was validated by experts, asking 12 questions for the training variable and 13 for the variable quality management, a total of 25 questions. In this way, it was determined that the characteristics of the training of the MYPE rubro bookstore of the Center of Piura, is that they have objectives such as teaching, the modification of attitudes; in the same way, the application of classified techniques in terms of use, time and place. Also, it was determined that the characteristics of the quality management of the MYPE rubro bookstores of the Center of Piura, is the implementation of the principles of customer focus, customer focus, leadership, staff participation, approach to processes and the relationship with suppliers; in the same way, the non-existence of a quality management system based on the ISO 9001: 2015 standard.

Keywords: Training, Quality management, MYPE, Characteristics.

CONTENIDO

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
SUMMARY	vi
CONTENIDO	vii
INDICE DE TABLAS	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISION DE LA LITERATURA	5
2.1. ANTECEDENTES	5
2.1.1. Capacitación	5
2.1.2. Gestión de Calidad	9
2.2. Bases Teóricas de la Investigación	15
2.2.1. Variable capacitación	15
2.2.1.2. Objetivos de la capacitación	15
2.2.1.3. La capacitación como responsabilidad gerencial	15
2.2.1.4. Ciclo de la capacitación	16
2.2.1.5. Niveles de capacitación	22
2.2.1.6. Evolución de tecnología para la capacitación	23
2.2.2. Gestión de Calidad	25
2.2.2.1. Concepto	25
2.2.2.2. Principios de la gestión de calidad	25
2.2.2.3. Sistema de gestión de calidad. ISO 9001	28
2.2.2.4. Software para ISO 9001	29

2.2.2.5.	La calidad del servicio	29
2.2.2.6.	Diseño de un sistema de servicio de calidad.....	30
III.	HIPÓTESIS	33
IV.	METODOLOGÍA	34
4.1.	Diseño de investigación	34
4.2.	Población y muestra	35
4.2.1.	Población.....	35
4.2.2.	Muestra	36
4.3.	Definición y operacionalización de variables e indicadores	40
4.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
4.5.	Plan de análisis	48
4.6.	Matriz de consistencia.....	49
4.7.	Principios éticos.....	51
V.	RESULTADOS	52
5.1.	Resultados	52
5.1.1.	Variable capacitación	52
5.1.2.	Variable Gestión de Calidad	56
5.2.	Análisis de resultados.....	61
VI.	CONCLUSIONES	69
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	72
	ANEXOS.....	76-109

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Ejecución de la capacitación especializada	52
Tabla 2: Preparación a los colaboradores	52
Tabla 3: Desarrollo de habilidades.....	53
Tabla 4: Desempeño en posiciones futuras.....	53
Tabla 5: Cambio de Actitudes	53
Tabla 6: Adquisición de nuevas actitudes y hábitos	53
Tabla 7: Trasmisión de conocimientos.....	54
Tabla 8: Desarrollo de la conciencia	54
Tabla 9: Adaptación y familiarización.....	55
Tabla 10: Capacitación después del ingreso al trabajo	55
Tabla 11: Capacitación en el propio lugar de trabajo.....	55
Tabla 12: Capacitación fuera de la empresa	56
Tabla 13: Comprensión de las necesidades del cliente	56
Tabla 14: Medición de la satisfacción del cliente	57
Tabla 15: Proporción de recursos y libertad.....	57
Tabla 16: Ofrecimiento de oportunidades.....	57
Tabla 17: Libertad para compartir conocimientos y experiencias	58
Tabla 18: Evaluación del impacto del proceso de calidad	58
Tabla 19: Definición del sistema de gestión de calidad	58
Tabla 20: Mejoramiento del sistema	59
Tabla 21: Fomento de la mejora continua.....	59
Tabla 22: Análisis de datos e información.....	59
Tabla 23: Establecimiento de relaciones con los proveedores	60
Tabla 24: Conocimiento de la ISO 9001:2015	60
Tabla 25: Cumplimiento de los requisitos	60

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “Caracterización de la Capacitación y Gestión de calidad de las MYPE rubro librería del Centro de Piura, año 2018”, proviene de las líneas de investigación “Caracterización del financiamiento, la capacitación, competitividad y la rentabilidad de la las MYPE” y “Gestión de calidad y formalización de las MYPE en Perú”, líneas que son asignadas por la Escuela de Administración y se vinculan con las variables que se utilizará para ésta investigación las cuales son capacitación y gestión de calidad.

Vega (2013), este autor en su investigación afirmó que las MYPE son unidades económicas que vienen contribuyendo desde el aspecto industrial y comercial con el Producto Bruto Interno (PBI) en un 42% y un alto porcentaje de ellas no logran continuar con el propósito de mantenerse en el mercado. Sin embargo, muchas de ellas se conservan en el mercado, después de haber logrado un sostenido posicionamiento.

Con respecto a la situación o problema de las MYPE rubro librería del centro de Piura, es que es un grupo de negocio que se encuentra en un área de negocio atractiva, como es el centro de Piura, sin embargo, así como concurren clientes de Piura y de otros lugares a comprar un libro, revista, útiles escolares, útiles de oficina, etc., otras librerías se instalan en esta zona, creando una fuerte competencia. Por lo tanto, la mayoría de estas microempresas no están totalmente preparadas para competir, y sobre todo que la capacitación no es aplicada como es debida, ni tienen un sistema de gestión de calidad que les permita planificar, organizar y controlar actividades de calidad y de esa manera, puedan no solo ofrecer un buen servicio al cliente sino destacar en el mercado.

Con respecto al aspecto político – legal. El Diario Gestión (2014) precisa: Las micro y pequeñas empresas generan más del 70% de la mano de obra nacional, pero son las más excluidas de la economía, pues, están consideradas como empresas con infraestructura tecnológica deficiente, con una baja productividad y competitividad y, por esa razón, su participación del PBI es menos del 40% y sigue en descenso, pese a que el 99% de las empresas del Perú son MYPE, sostuvo el presidente del Comité de la Pequeña Industria (COPEI) de la Sociedad Nacional de Industrias (SNI), Jorge Sánchez Milla.

En el año 2013, el Congreso de la República promulgó la Ley N° 30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”. Este tiene entre sus objetivos, establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME) (Escalante, 2016). Sin embargo, existen microempresas del rubro librería del centro de Piura, que no llegan a desarrollarse totalmente para ampliarse a más lugares ya sea dentro y fuera del país.

El régimen laboral especial para las micro y pequeñas empresas beneficia a los trabajadores dándoles derecho a percibir una remuneración mínima vital por sus servicios, descanso vacacional de 15 días por cada año laboral, jornada máxima de 8 horas diarias o 48 horas semanal, descanso físico semanal obligatorio de 24 horas, descanso en feriados y estar afiliado al seguro en el Sistema Integral de Salud. (SUNAFIL, 2017).

No obstante, Parodi (2018) explica: el subempleo, es uno de los problemas más fuertes en el Perú superando al desempleo; ya que, muchos de los peruanos tienen trabajo pero reciben un sueldo menor a la remuneración mínima vital, establecida por

el gobierno central, todo esto ha sido estimado tan sólo en el mes de enero del 2018. Además, afirma que de los 31 millones de habitantes que tiene el Perú, 16 millones están incluidos en la Población Económicamente Activa (PEA) y de este total en un 45 % que representa a 7 millones están subempleados.

Asimismo, se puede explicar el aspecto de los proveedores o intermediarios, ya que las microempresas del rubro librería del centro de Piura, son comerciantes que venden productos elaborados por otros como los libros, útiles escolares como el cuaderno, el lapicero, calculadora y útiles de oficina como agendas, archivadores de documentos, entre otros, y la mayoría de ellas tienen una negociación directa con las editoras de libros y revistas, empresas fabricantes de los productos antes mencionados.

Según la problemática antes descrita en esta investigación, se ha formulado el siguiente enunciado: ¿Qué características tiene la capacitación y la gestión de calidad en las MYPE rubro librería del centro de Piura, año 2018?, problemática que existe en la Región Piura y que gracias a este estudio de investigación se contribuirá a que las MYPE rubro librería del centro de Piura, tengan una buena gestión y eficiencia en sus actividades y procesos para el cumplimiento de sus objetivos y metas. Por tanto, se planteó el objetivo general: determinar qué características tiene la capacitación y gestión de calidad de las MYPE rubro librería del Centro de Piura, año 2018. Asimismo, los objetivos específicos: (a) Identificar los objetivos de la capacitación en las MYPE rubro librería del Centro de Piura, año 2018; (b) Identificar las técnicas de capacitación de las MYPE rubro librería del Centro de Piura, año 2018; (d) Determinar los principios de gestión de calidad de las MYPE rubro librería del Centro de Piura,

año 2018; (e) Identificar el sistema de gestión de calidad de las MYPE rubro librería del centro de Piura, año 2018.

Asimismo, esta investigación está justificado de manera práctica, ya que, tiene como finalidad cumplir con la Ley Universitaria 30220, artículo 45° inciso 45.1, para la obtención del grado de Licenciada, en lo cual se requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés. Así como cumplir con lo establecido con la SUNEDU (2016), Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales. De manera Teórica, se han recurrido a científicos, especialistas, autores de la ciencia de administración, especialmente en capacitación y gestión de calidad. De manera metodológica, la investigación cumple con aportes de investigación científica, por lo que se acude a registros de entes gubernamentales de la propia empresa para estudiar a la población y luego se calcula la muestra de la población estadísticamente.

El presente estudio queda delimitado de forma temática: capacitación y gestión de calidad; de forma psicográfica: MYPE rubro librería; de forma geográfica: Centro de Piura; de forma temporal: año 2018. Se tomarán en cuenta estos aspectos para poder aplicar el instrumento de recojo de información como es el cuestionario y luego de ello realizar un análisis y las conclusiones según los objetivos planteados.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Capacitación

Estrella y Peralta (2016) realizaron una investigación titulada “Desarrollo de plan de capacitación para servidores públicos educación zona 8” en la Universidad de Guayaquil de Ecuador, utilizaron la metodología de investigación descriptiva y explicativa y concluyeron que la gran mayoría de los funcionarios administrativos desconoce de las políticas de planificación en cuanto a capacitación. Además, no se sienten satisfechos en cuanto a la frecuencia en que se ejecutan estos adiestramientos ya sean fuera de la institución o eventos internos, ya que, el personal considera que la capacitación es un factor fundamental para su desempeño laboral. Se considera necesaria la elaboración de un plan de capacitación, el cual deberá ser ejecutado de manera que no se vea afectado el presupuesto del Estado, ya que, como es de conocimiento público el país se encuentra atravesando una época de austeridad, derogando momentáneamente los procesos de capacitación formal.

Mejía (2016) realizó la investigación titulada “Propuesta metodológica para la inducción y capacitación en el área de producción en laboratorios ROPSOHN para el buen desempeño, bajo los requerimientos de la resolución 1160 numeral 10 del 2016” en la Universidad Libre de Colombia, utilizó la metodología de investigación descriptiva de enfoque cualitativo y concluyó que es muy poco el tiempo de inducción recibida, seguido en que la información en el puesto de trabajo no es clara. Para el personal no le está quedando clara la inducción en cuanto al saber de la misión y la visión, lo que permite identificar que no se le está dando la información o que sencillamente desconocen la razón de ser del laboratorio.

Álvarez, Freire y Gutiérrez (2017) realizaron una investigación titulada “Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas” en la Universidad de Concepción de Chile, utilizaron las metodologías de investigación mixta Propensity Score Matching (PSM) (Coincidencia de puntaje de propensión), Nearest Neighbor Matching (NNM) (Concordancia de vecino más cercano) y Coarsened Exact Matching (CEM) (Coincidencia exacta tostada) y concluyeron que existe una diferencia entre la productividad laboral de aquellas empresas que realizaron capacitación y las que no lo hicieron, sin embargo, tal diferencia no fue significativa, donde se encuentra que las empresas grandes que capacitan tienen una productividad laboral menor en 2.7% con respecto a aquellas que no lo hacen, mientras que las PYME tienen una productividad laboral mayor en 2.4% respecto a las empresas no capacitadas, sin embargo y al igual que en los anteriores casos, las estimaciones no son significativas.

Mamani (2014) ejecutó una investigación con el título “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro librería del distrito de Ayaviri, provincia de Melgar - departamento de Puno periodo 2012 – 2013” presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (ULADECH) de Puno, utilizó la metodología cuantitativa – descriptiva y concluyó que con respecto al financiamiento: los empresarios encuestados manifestaron que el 64% financia su actividad económica con préstamo de terceros y el 73% lo invirtió como capital de trabajo. Capacitación: los empresarios encuestados manifestaron que el 55% no recibió capacitación antes del otorgamiento de crédito, el 18% si recibió capacitación, el 18% recibió un solo curso de capacitación, mientras tanto el 82% de los empresarios consideran que la capacitación es una

inversión y el 64% de empresarios consideran que la capacitación a su personal es relevante. Rentabilidad: el 67% de las MYPE considera que el financiamiento otorgado sí ha mejorado la rentabilidad de su empresa.

Shuña (2017) realizó una investigación titulada “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería, del distrito de Callería, 2017” presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (ULADECH) de Pucallpa, utilizó la metodología cuantitativa - descriptiva, concluyendo con respecto al financiamiento: el 50% manifestó que el financiamiento de su actividad productiva es por terceros, el 70% manifestaron que financian su negocio por intermedio de la financiera Banco de Crédito, así mismo, el 40% invirtieron en capital de trabajo. Capacitación: el 40% precisa que su personal no recibió ningún tipo de capacitación, el 80% si consideran a la capacitación como una inversión, el 40% capacitaron a su personal en prestación de mejor servicio al cliente. Rentabilidad: el 70% afirma que el financiamiento recibido ha mejorado la rentabilidad de su empresa, el 70% de los encuestados manifestaron que la rentabilidad de sus empresas si ha mejorado en los dos últimos años.

Silvestre (2015) realizó una investigación titulada “Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro librería en la ciudad de Santa, 2013” presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (ULADECH) de Trujillo, utilizó la metodología de investigación descriptiva de diseño no experimental/ transversal y llegó a las conclusiones que el 100% consideraron la capacitación como inversión, el 100%, recibieron capacitación, el 40% han capacitado en aspecto productivo, el 80% capacitaron a su personal de 01- 02. El 100%, consideraron que la capacitación mejoró la rentabilidad de su empresa, el 60%

tomaron en cuenta que la capacitación incremento la renta y/o ingresos. De tal manera, se concluyó de manera general que la mayoría de los representantes de las MYPE consideran la capacitación como inversión y aproximadamente la totalidad utilizan la capacitación para incrementar su rentabilidad.

Carreño (2017) ejecutó una investigación titulada “Caracterización de la capacitación y la rentabilidad en las MYPE de servicios rubro librería del mercado modelo de Piura, 2016” presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (ULADECH) de Piura, utilizó la metodología de investigación descriptiva y concluyó que se determinó respecto a la capacitación que las capacitaciones son anuales, se realizan a través de reuniones y medios orales y por el lado de las características de la rentabilidad, se determina que la mayoría cuenta con un claro concepto de rentabilidad, y existe un incremento progresivo de las ventas y por ende de las ganancias y utilidades; y finalmente, evaluaciones de rentabilidad a través de los balances de estado de situación financiera.

Crisanto (2017) desarrolló una investigación titulada “Caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las MYPE rubro librería del mercado modelo de Piura, año 2015” presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (ULADECH) de Piura, utilizó la metodología de investigación descriptiva, nivel cuantitativo, llegando a las conclusiones que la capacitación es una ventaja potencial que se debe de aprovechar porque depende de ésta la preparación y desarrollo de su recurso humano y se debe tomar como una inversión y no como un gasto. Por otro lado, el factor que prima en el desempeño laboral es el trabajo en equipo, lo que demuestra la importancia de encaminarse hacia un mismo objetivo.

Gómez (2018) realizó una investigación titulada “Caracterización de capacitación y atención al cliente de las MYPE rubro librería del centro de Piura, año 2018” presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (ULADECH) de Piura, utilizó la metodología de investigación de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y concluyó que con respecto a la capacitación se determinó que una de las características más importante es la participación activa de los capacitados, el cual es un aspecto que se debe trabajar en las MYPE, ya que, en los resultados obtenidos se determinó que la mayoría de los colaboradores no participan en las capacitaciones y esto significa que la empresa debe utilizar las técnicas de capacitación como un medio para motivar y enseñar las funciones de sus puestos de trabajo. Por otro lado, con respecto a los resultados obtenidos en la atención al cliente se puede indicar que la atención es no integral y breve, ya que, la mayoría de los clientes lo indicaron, por lo tanto, las MYPE deben utilizar estrategias para brindar un excelente servicio.

2.1.2. Gestión de Calidad

Joubert (2014) realizó una investigación titulada “Los Sistemas de Gestión de Calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén” en la Universidad Nacional de Quilmes de Argentina, utilizó la metodología de investigación descriptiva de enfoque cualitativo con un proceso inductivo y concluyó de que la mayoría de los encargados de dirigir las empresas hoteleras, no tienen un conocimiento certero de los SGC e inclusive no poseen las bases suficientes como para poder iniciar un proceso de implementación, ya que, están orientados principalmente a resolver situaciones del momento y a adaptarse a lo que el entorno les va solicitando. Así, cabe pensar que los SGC se

implementarían efectivamente si surgen como un requisito más dentro de las exigencias para poder permanecer en el mercado. La realidad permite concluir que serán aquellas organizaciones que se adapten con ímpetu al entorno y a las condiciones que este le imponga, asumiendo la innovación y el aprendizaje constante, serán las que encuentren la clave para alcanzar el éxito y una ventaja competitiva.

Gualpa (2015) ejecutó una investigación titulada “Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, para el proyecto crecer gobierno provincial del Azuay, según la normativa ISO 9001:2008” en la Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador, utilizó la metodología de investigación documental y también la experimental y concluyó de que al realizar un análisis cualitativo y cuantitativo del Proyecto Crecer para determinar los beneficios que acarrearía el Sistema de Gestión de la Calidad, se descubrió que el costo de la gestión no es un factor que pueda poner en peligro la implementación, certificación y/o mantenimiento de estos sistemas. Además, la implementación del sistema diseñado promoverá la confianza en la satisfacción de los requerimientos de los clientes, la mejora continua y la participación de todos los trabajadores.

Burgos (2017) realizó una investigación titulada “Desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad en el Restaurante - Bar Ouzo Agave Azul S.A.S. bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTS-USNA 008” en la Universidad Libre de Colombia, utilizó la metodología de investigación descriptiva de enfoque mixto cualitativo y cuantitativo y concluyó que sí es posible la realización de un diagnóstico de cada una de las normas, la primera de ellas, con una matriz aplicable a cualquier organización que refleja la información por medio de diagrama de redes dando una visión a nivel general y específica del cumplimiento de

los numerales de la norma, para finalmente generar un plan de acción a realizar como primer paso para el diseño del SGC y una lista de chequeo de la norma NTS USNA 008, donde se evidenciaron los requisitos que requerían acciones de cumplimiento. De allí, se encontró que la organización presentaba falencias graves en aspectos de planificación para el sistema de gestión de calidad como consecuencia del recién inicio en el desarrollo de este y de la falta de conocimiento tanto de directivas como de trabajadores, por otro lado, en cuestiones de evaluación del desempeño de la prestación del servicio y liderazgo se evidenció poco progreso, en cuanto a que no se identificaron métodos específicos de evaluación ni los medios para obtenerla.

Román (2015) desarrolló la investigación titulada “Propuesta de mejora del Sistema de Gestión de Calidad en una empresa siderúrgica de la región Arequipa” en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, utilizó la metodología de investigación descriptiva y concluyó que los problemas frecuentes para el mantenimiento del sistema de gestión de calidad de la empresa Siderúrgica S.A. son; la falta de capacitación del personal de nivel medio (supervisores y jefes) sobre los principales temas relacionados al sistema de gestión de calidad que les genere una cultura de mejora continua, que permita el mantenimiento del sistema, existencia de una deficiente herramienta de control y mantenimiento del sistema de gestión de calidad relacionada al control documentario, y escasa formación de líderes para el mantenimiento del sistema de gestión de calidad en las diferentes áreas. Se proponen nuevas iniciativas para fortalecer el mantenimiento del sistema de gestión de calidad: incorporación de un facilitador ISO en el área de gestión de calidad para fortalecer la cultura de mejora continua, elaboración de una herramienta para la identificación de necesidades de formación del personal asociado al sistema de gestión de calidad.

Meléndez (2017) realizó una investigación titulada “Propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad en una industria pesquera según la norma ISO 9001:2015” en la Pontificia Universidad Católica del Perú de Lima, utilizó la metodología de investigación descriptiva de enfoque cuantitativo y concluyó que en base al diagnóstico realizado, se pudieron detectar diferentes problemas que enfrentaban diferentes áreas y bajaban su productividad, o incluso generaban que se trabaje de una manera inadecuada. Asimismo, contribuyó a que se detecten las oportunidades de mejora para lograr mejorar el SGC y esté alineado a lo requerido por la norma ISO 9001:2015. Además, se llegó a la conclusión que la implementación propuesta es factible, con un TIR de 67% que es mayor al COK de la empresa y un VPN de S/. 1, 514,736.17 > 0.

Núñez (2016) ejecutó una investigación titulada “Implementación de la norma ISO 9001:2008 y su impacto en la eficiencia de los procesos productivos en una empresa pesquera” en la Universidad Nacional de Trujillo, utilizó la metodología de investigación explicativa y concluyó que la implementación de la norma ISO 9001:2008, incrementó la eficiencia de los procesos productivos en la empresa pesquera a niveles aproximados de 98% y 99% en harina y aceite de pescado respectivamente. Asimismo, se creó una nueva perspectiva bajo un sistema de gestión de calidad reconocido, asegurando mejoras continuas en su eficiencia mediante la óptima utilización de los recursos marinos.

Masías (2016) realizó una investigación titulada “Formalización y gestión de calidad de las MYPE comerciales, rubro ropa del mercado central de Talara (Piura), año 2016” en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote de Talara (Piura), utilizó la metodología de investigación descriptiva de enfoque cuantitativo y concluyó

que con respecto a la variable formalización, el 85.7% su régimen de constitución es simplificado, el 85.7% utilizan las boletas, el 53.6% cuentan con una licencia municipal provisional, el 100% no cuentan con registros de contabilidad, el 32.1% su razón de formalizar es de contar con un registro legal de su empresa, el 100% no están registradas en SUNARP. Con respecto a la variable Gestión de Calidad, el 74.5% de clientes no tienen conocimiento de gestión de calidad, el 87.2% si recibieron del personal un trato amable y respetuoso, el 46.8% prefieren encontrar buena atención en una tienda, el 42.6% la calidad del producto les motivó realizar su compra, el 80.85% si recomendaran a la empresa a otras personas.

Agurto (2014) realizó una investigación titulada “Sistema de Gestión de Calidad del área de recursos humanos de la Empresa ADEN”, presentada en la Universidad de Piura, utilizó la metodología de investigación descriptiva de enfoque cualitativo y llegó a las conclusiones que con respecto al Sistema de Gestión de Calidad, no existe el cumplimiento de los requisitos por parte del área de recursos humanos de la Empresa ADEN, por lo que recomienda que se deben realizar los procedimientos correspondientes para la identificación y subsanación de todos los incumplimientos. Asimismo, se ha desarrollado los procedimientos que ayudaron en estas tareas. Los procesos del área de recursos humanos que se implementaron se encuentran funcionando a su totalidad, permitiendo un mayor orden en la gestión de colaboradores de la empresa; así mismo, los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión se han tomado como base para ampliar el alcance hacia otras áreas como la de logística.

Guzmán (2014), realizó una investigación titulada “Caracterización gestión de calidad y formalización de las MYPE rubro librería (ciudad Piura) año 2013”

presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (ULADECH) de Piura, utilizó la metodología de investigación descriptiva no experimental de nivel cuantitativa y llegó a las conclusiones que el 65% de los empresarios conocen de las facilidades que existen para formalizarse y el 71% opina que la formalización mejora la productividad y calidad del servicio al estar correctamente formalizados. Según los resultados los empresarios del rubro librería muy poco les interesa las capacitaciones y dar un buen servicio al cliente, además no utiliza métodos para evaluar la mejora de los procesos de gestión de calidad. Una de las principales razones por las que la MYPE no se formaliza es por procedimientos largos y complicados, generándoles altos costos por el tiempo que tienen que invertir para la formalización.

2.2. Bases Teóricas de la Investigación

2.2.1. Variable capacitación

2.2.1.1. Concepto

Chiavenato (2017), señala: “La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la trasmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias” (p. 330).

2.2.1.2. Objetivos de la capacitación

Chiavenato (2017), indica que los objetivos primordiales de la capacitación son: a) Instruir a los colaboradores para la ejecución rápida de varias actividades que comprenda el puesto; b) Ofrecer oportunidades para el desarrollo y crecimiento de las habilidades y capacidades del personal de forma continua y que también estén formados para realizar funciones más complicadas y superiores; c) Transformación de actitudes de los empleados, ya sea para que se sientan cómodos en el ambiente de trabajo o para fomentar el crecimiento de la motivación y que también estén atentos y actúen según las nuevas tendencias de la administración.

2.2.1.3. La capacitación como responsabilidad gerencial

Chiavenato (2017) explica que la capacitación es una responsabilidad que deberían de asumir todos los gerentes o administradores de un área o departamento, por lo que es importante que reciban una asesoría de la gestión de recursos humanos que les permita informar, explicar, instruir, conducir y evaluar al colaborador con respecto a la realización de una estrategia, nueva tecnología, producto nuevo, proceso

tradicional u otros aspectos. Asimismo, señala que esta responsabilidad no debe encomendarse a otra persona y ellos deberían de rendir cuentas de esta.

2.2.1.4. Ciclo de la capacitación

Chiavenato (2017) afirma que la capacitación cubre una sucesión programada de hechos visibles como un proceso perenne, cuyo ciclo se renueva cada vez que se repite. Asimismo, indica que el proceso de capacitación se asimila a un modelo de sistema abierto, cuyos **elementos** son: a) Insumos (*entradas o inputs*) como los aprendices, recursos de la organización, información, conocimientos, entre otros; b) Proceso (*throughputs*) como los procesos de instrucción, aprendizaje individual, programas de capacitación, etcétera; c) Productos (*salidas u outputs*) como los colaboradores capacitados, conocimiento adquirido, competencias, habilidades desarrolladas, etc.; d) Realimentación (*feedback*) como evaluación de los procedimientos y resultados de la capacitación, ya sea con medios informales o procedimientos sistemáticos.

De manera general, la capacitación implica un proceso de **cuatro etapas**: (a) Detección de las necesidades de capacitación (diagnóstico); (b) Programa de capacitación para entender las necesidades; (c) Implantación y ejecución del programa de capacitación; (d) Evaluación de los resultados (Chiavenato, 2017).

A. Detección de las necesidades de capacitación: se deberá hacer un análisis general antes de seguir con las demás fases, pues es la primera etapa del proceso de la capacitación. Se consideran tres niveles de análisis: a) El sistema organizacional, es un nivel de análisis de toda la empresa y del ambiente socioeconómico y tecnológico en el cual se desenvuelve. Precisa lo que se debe enseñar y aprender en términos de un plan y determina la filosofía de la capacitación para toda la empresa, por lo que

también se debe tener en cuenta principalmente los objetivos de la organización; b) El sistema de capacitación, es un nivel de análisis de los recursos humanos con respecto a sus habilidades, conocimientos y actitudes para asegurarse que, cumplan en términos cuantitativos y cualitativos las expectativas para cubrir las tareas presentes y futuras de empresa; c) El sistema de adquisición de habilidades, es un nivel de análisis de las operaciones y tareas, que se efectúa en el nivel del puesto y se sustenta en los requisitos que exige a su ocupante (Chiavenato, 2017).

Asimismo, los responsables de la capacitación deben tomar en cuenta los medios para poder descubrir las necesidades de capacitación como la evaluación del desempeño, la observación, cuestionarios, solicitud de supervisores y gerentes, entrevistas con supervisores y gerentes, reuniones interdepartamentales, examen de empleados, reorganización del trabajo, entrevista de salida y análisis de puesto y perfil del puesto (Chiavenato, 2017).

B. Programación de la capacitación: en esta segunda etapa, se llevará a cabo la elección y prescripción de los medios de tratamiento para corregir las necesidades descubiertas y se preparará el programa. Se debe de considerar que el programa de capacitación que se va a ejecutar, tiene que sistematizarse y sustentarse en los aspectos siguientes identificados durante la detección: ¿Cuál es la necesidad?, ¿Dónde se determinó en primer lugar?, ¿Ocurre en otra área o división?, ¿Cuál es su causa?, ¿Es parte de una necesidad mayor?, ¿Cómo resolverla: por separado o en combinación con otras?, ¿Es necesario tomar alguna medida inicial antes de resolverla?, ¿La necesidad es inmediata? ¿Cuál es su prioridad en relación con las demás?, ¿La necesidad es permanente o temporal? ¿Cuántas personas y cuántos servicios se atenderán?, ¿Cuánto

tiempo hay disponible para la capacitación?, ¿Cuál es el costo probable de la capacitación?, ¿Quién realizará la capacitación? (Chiavenato, 2017).

Además, la detección de las necesidades de capacitación debe proveer la información siguiente para trazar el programa de capacitación, lo cual permitirá el orden y eficiencia de la formación en la empresa y esta información se resume en lo siguiente: ¿Qué se debe enseñar?, ¿Quién debe aprender?, ¿Cuándo se debe enseñar?, ¿Dónde se debe enseñar?, ¿Cómo se debe enseñar? ¿Quién lo debe enseñar? (Chiavenato, 2017).

a) *Planeación de la capacitación*: Es necesario realizar un plan con los puntos siguientes para el programa de capacitación: a) Tener en cuenta una necesidad específica para cada ocasión; b) Definición clara del objetivo de la capacitación; c) División del trabajo que se desarrollará en módulos, cursos o programas; d) Determinación del contenido de la capacitación; e) Selección de los métodos de capacitación y la tecnología disponible; f) Definición de los recursos necesarios para efectuar la capacitación; g) Definición del grupo objetivo; h) Lugar donde se efectuará la capacitación; i) Tiempo o periodicidad de la capacitación, horario u ocasión propicia; j) Cálculo de la relación costo-beneficio del programa; k) Control y evaluación de resultados para revisar los puntos críticos que demandan ajustes y modificaciones al programa para mejorar su eficacia (Chiavenato, 2017).

b) *Tecnología educativa de la capacitación*: Chiavenato (2017) indica que se debe de elegir técnicas para el programa de capacitación de manera que

permita mejorar el aprendizaje. Las técnicas de capacitación se clasifican con base en su utilización, tiempo y lugar de aplicación.

- **Técnicas de capacitación en cuanto a su utilización:** se clasifican en: a) Técnicas de capacitación orientadas al contenido, que son empleadas para la trasmisión de conocimientos o información, como la técnica de lectura comentada, videodiscusión, instrucción programa (IIP) e instrucción por computadora; (b) Técnicas de capacitación orientadas al proceso, que son utilizadas para el cambio de actitudes, desarrollo de la conciencia propia y de los demás, así como desarrollo de habilidades interpersonales. Entre las técnicas orientadas al proceso se tiene a la representación de roles, simulación entrenamiento de sensibilidad, entrenamiento de grupos, etcétera; (c) Técnicas mixtas de capacitación, que son aplicadas para transmitir información y lograr el cambio de actitudes y conducta. También, se utilizan para alcanzar objetivos establecidos. Entre las técnicas mixtas sobresalen las de conferencia, estudio de casos, simulaciones y juegos (Chiavenato, 2017).

- **Técnicas de capacitación en cuanto al tiempo:** se clasifican en: (a) Capacitación de inducción o de integración a la empresa, se aplica para que el nuevo empleado se adapte y familiarice con la empresa, así como con el ambiente social y físico donde trabajará. Asimismo, para integrar a un colaborador nuevo a su trabajo se utiliza un programa sistemático. Se conduce por su jefe inmediato, un instructor especializado o un compañero; (b) Capacitación después del

ingreso al trabajo, es la capacitación que se ejecuta después del ingreso al trabajo y se tienen en cuenta dos aspectos como la capacitación en el lugar de trabajo (en servicio) y la capacitación fuera del lugar de trabajo (fuera de servicio) (Chiavenato, 2017).

- **Técnicas de capacitación en cuanto al lugar de su aplicación:** (a) Capacitación en el lugar de trabajo, que es aplicado cuando el colaborador realiza tareas en el propio lugar de trabajo y pueden transmitirla trabajadores o supervisores. Es muy aplicada, ya que es muy práctica y demanda de menos gastos, pues el colaborador aprende mientras trabaja. Asimismo, presenta varias modalidades como la admisión en el que se entrenan en ciertos puestos, la rotación de puestos, el entrenamiento para algunas tareas, enriquecimiento del puesto, etcétera; (b) Capacitación fuera del lugar de trabajo, en el que se tiene el propósito de la total inmersión del colaborador en la capacitación y dentro de estas técnicas se tiene los seminarios, talleres, conferencias, reuniones técnicas, aulas para exposiciones, películas y vídeos, método de casos, dramatización (representación de roles), simulaciones y juegos, discusión en grupos, etc. (Chiavenato, 2017).

a) **Ejecución de la capacitación:** luego de diagnosticarse las necesidades y construido el programa, en esta tercera etapa se realiza la instrumentación de la capacitación. Asimismo, la realización de la capacitación se basa en la unidad formada por el instructor y el aprendiz (el colaborador), en el cual ambos dependen de cada uno. Los aprendices son las personas ubicadas en un nivel jerárquico cualquiera de la

empresa, que necesitan aprender o retroalimentar sus conocimientos sobre alguna labor.

Por otro lado, se deben tomar en cuenta los siguientes factores que son primordiales en la ejecución: a) Adecuación del programa de capacitación a las necesidades de la organización; b) Calidad del material de capacitación; c) Cooperación de los gerentes y dirigentes de la empresa; d) Calidad y preparación de los instructores; e) Calidad de los aprendices (Chiavenato, 2017).

C. Evaluación de los resultados de la capacitación: En esta cuarta etapa de comprobará si el programa de capacitación fue eficiente o no, por lo que se debe tener en cuenta dos aspectos: a) constatar si la capacitación produjo las modificaciones deseadas en la conducta de los empleados y b) verificar si los resultados de la capacitación tienen relación con la consecución de las metas de la empresa. También, se debe verificar si las técnicas aplicadas son eficaces para lograr los objetivos planteados por la empresa (Chiavenato, 2017).

Asimismo, esta etapa se realiza en tres niveles: a) Evaluación en el nivel organizacional, en el que se evalúa los resultados que ha proporcionado la capacitación respecto a la organización como el aumento en la eficacia organizacional, mejora de la imagen de la empresa, mejora del clima organizacional, mejora en la relación entre empresa y empleados, etc.; b) Evaluación en el nivel de los recursos humanos, en el que se evalúa los resultados respecto al personal como la reducción de la rotación de personal, reducción del ausentismo, aumento de la eficiencia individual de los empleados, aumento de las habilidades personales, aumento del conocimiento personal, cambio de actitudes y conductas, etcétera; c) Evaluación en el nivel de las

tareas y operaciones, en el que se evalúa los resultados respecto a las actividades de la empresa como el aumento de productividad, mejora en la calidad de los productos y servicios, reducción del flujo de la producción, mejora en la atención al cliente, reducción del índice de mantenimiento de máquinas y equipos, etc. (Chiavenato, 2017).

2.2.1.5. Niveles de capacitación

Según Kirkpatrick, citado por Chiavenato (2017), existen cinco niveles de profundidad para la medición de los resultados de la capacitación:

a) Nivel 1: reacción y/o satisfacción y acción planeada: Conocida como la “prueba de la sonrisa”, en el que se logra descubrir la reacción y/o satisfacción personal de los aprendices respecto al programa o la experiencia de la capacitación. Además, no sólo centra en el educando, sino que también analiza el programa, el instructor y en cómo le fue en la práctica de la instrucción (Chiavenato, 2017).

b) Nivel 2: aprendizaje de nuevas habilidades: Se mide los resultados de la capacitación mediante la adquisición de nuevos conocimientos, habilidades, el cambio de actitudes y conductas. Asimismo, se comprobará la eficacia de los mecanismos de aprendizaje utilizados en la capacitación y se constatará de la mejora del desempeño personal que a corto y largo plazo trae beneficios a la empresa (Chiavenato, 2017).

c) Nivel 3: aplicación en el trabajo de las habilidades aprendidas: Se centra en la aplicación de los conocimientos y habilidades adquiridas en la capacitación, y en el cómo lo desarrollan mediante estrategias y medios para poder realizar mejor las actividades comprendidas del puesto de trabajo y sobre todo en

tareas más complicadas. También, se evaluará el cambio del comportamiento del colaborador debido al acogimiento de nuevas actitudes y esto se logrará a través de la observación desde la óptica de 360° o mediante encuestas. Sin embargo, si no se observan cambios en la conducta de los empleados, se tiende a concluir que no se logró los objetivos de la capacitación o que el ambiente de trabajo no es favorable a cualquier cambio de conducta y que el gerente no estimula al nuevo comportamiento (Chiavenato, 2017).

d) Nivel 4: impacto en los resultados del negocio: Se evaluará el impacto causado por la capacitación de forma directa en los resultados del negocio, ya sea en la reducción de los costos operacionales, aumento de las utilidades, mejor calidad de trabajo, menos rotación de empleados, menos tiempo empleado en el ciclo de la producción, mejor atención al cliente o buen clima laboral (Chiavenato, 2017).

e) Nivel 5: rendimiento de la inversión (ROI): Se medirá el rendimiento de la inversión de la capacitación, para conocer la eficiencia del gasto que se ha realizado en ello y sobre todo que haya generado grandes ganancias en la empresa. Sin embargo, si el porcentaje arrojado por este indicador sale negativo quiere decir que la capacitación fue negativa y traerá consigo más problemas a la empresa (Chiavenato, 2017).

2.2.1.6. Evolución de tecnología para la capacitación

Chiavenato (2017) explica que la tecnología informática (TI) de estos últimos tiempos, trae nuevos métodos, recursos y herramientas que facilitarán la capacitación y sobre todo permitirá la disminución de los costes de operación y del tiempo, desplazando a las técnicas cotidianas. Las nuevas metodologías son:

a) Recursos audiovisuales: Permiten difundir la capacitación a diferentes aprendices, ya sea congregados o separados y eso lo proporciona el vídeo que es una herramienta muy buena en captación de imágenes e información. Además, la capacitación se puede transmitir en distintos lugares, momentos o situación, y esto es gracias al CD-ROM y el DVD (Chiavenato, 2017).

b) Teleconferencia: Es una estrategia que permite desarrollar la capacitación, reuniendo y logrando que las personas participen, a pesar de que estén retiradas del local y ello se lleva a cabo luego de la programación de un sistema de telecomunicaciones. Es muy usado en estos últimos tiempos, puesto que, hay colaboradores que realizan trabajo de campo y otros en oficina (Chiavenato, 2017).

c) Comunicaciones electrónicas: Son los medios electrónicos que permiten la interacción entre las personas, ya que se puede enviar un mensaje a todos a los que estén integrados en una red de la empresa. Dentro de las comunicaciones electrónicas se tiene al correo de voz, telefonía móvil, mensajes de texto, redes sociales y entre otros (Chiavenato, 2017).

d) Correo electrónico: El *e-mail* es un tipo de comunicación electrónica que permite comunicarse entre personas a través de mensajes electrónicos enviados desde un ordenador, por internet o intranet. Además, se puede enviar vídeos grabados de la capacitación, imágenes y documentos, lo cual ayuda en la disminución de tiempo y costes (Chiavenato, 2017).

2.2.2. Gestión de Calidad

2.2.2.1. Concepto

Según Velasco (2014), la gestión de calidad es un proceso que consiste en un conjunto de actividades interrelacionadas y de recursos que transforman unos productos y/o una información (elementos de entrada o *inputs*) en otros productos y/o información (elementos de salida u *outputs*).

Según Pola (1988), gestión de calidad es el conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar la función calidad en una empresa. El conjunto de acciones indicadas es imprescindible si se quieren lograr los objetivos de la calidad. Es importante destacar que es necesaria la participación de todo el personal del departamento, e incluso de técnicos o especialistas de otros departamentos, en el establecimiento de los objetivos de calidad.

2.2.2.2. Principios de la gestión de calidad

Velasco (2010) indica que las empresas deberían orientarse por la mejora continua a largo plazo de los servicios y la atención al cliente, utilizando los principios de gestión de calidad, que son reglas importantes para guiar a una empresa y lograr la calidad deseada. Asimismo, permitirán conocer las necesidades desde la perspectiva del cliente y la empresa, los cuales son:

A) Principio 1: organización enfocada al cliente: Este principio se basa en la comprensión de las necesidades de los clientes a corto y a largo plazo, realizando acciones que complazcan sus preferencias y sus expectativas sobre el servicio o producto ofrecido. Las actividades más resaltantes son: a) Mejorar la entrega de los productos, presentación, precios, términos de entrega, etcétera y b) Evaluar la satisfacción de los clientes y proceder sobre los resultados (Velasco Sánchez, 2010).

B) Principio 2: liderazgo: Se trata de la medición de los líderes a través de la autoridad que ejerzan en el equipo de trabajo, la creación y mantenimiento de un buen clima laboral, y sobre todo el impulso que le dé a los colaboradores para que participen y se envuelvan de forma total en el cumplimiento de los objetivos de calidad de la empresa. Los actos más sobresalientes son: a) Desarrollar la aptitud proactiva y dirigir con el ejemplo; b) Distribuir personal con recursos primordiales y darle la libertad para que se desenvuelvan con responsabilidad y mando y c) Orientar, formar e instruir al personal (Velasco Sánchez, 2010).

C) Principio 3: participación del personal: Se basa en el compromiso total del colaborador y la puesta en práctica de sus habilidades, conocimientos y aptitudes en las actividades de la calidad para lograr el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Asimismo, los actos más resaltantes en este principio son: a) Indagación de oportunidades para lograr el aumento de habilidades, conocimientos y aptitudes; b) Orientación hacia la formación de valores para los clientes y c) Compartir entre compañeros de trabajo las experiencias y conocimientos obtenidos (Velasco Sánchez, 2010).

D) Principio 4: enfoque a procesos: Se refiere a orientación de las actividades y recursos en procesos, lo cual permitirán una mejor organización, planificación y logro de resultados anhelados por la empresa con respecto a la calidad. Las actividades por tomar en cuenta son: a) Determinar el proceso para el logro del resultado esperado; b) Diseñar los pasos, tareas, fases, técnicas, herramientas, y entre otros recursos necesarios para llevar a cabo el proceso y lograr los objetivos y c) Analizar las dificultades, consecuencias y el impacto de los procesos en los clientes, abastecedores, entre otros (Velasco Sánchez, 2010).

E) Principio 5: enfoque del sistema hacia la gestión: Se refiere la determinación, elección y dirección de un sistema de procesos conectados para un objetivo estipulado por la empresa. Para poner en práctica este principio se toma en cuenta los siguientes actos: a) Construir el sistema de manera más eficaz posible para lograr el objetivo de la empresa y b) Modificar el sistema frecuentemente mediante la medición y evaluación (Velasco Sánchez, 2010).

F) Principio 6: mejora continua: Se trata de dirigir los procesos a la mejora constante de productos o servicios, observar los errores y garantizar la fluidez de los circuitos. De esa manera, se recomienda los siguientes actos: a) Realizar auditorías programadas en el transcurso del año para encontrar áreas que requieran mejora; b) Inculcar en los colaboradores la práctica de la mejora continua y c) Preparar a todos los integrantes con respecto a aplicación de técnicas y herramientas de mejora continua (Velasco Sánchez, 2014).

G) Principio 7: enfoque objetivo hacia la toma de decisiones: Se basa en la evaluación de datos e información obtenidos por la empresa para tomar decisiones a corto y largo plazo. Se pone en práctica las siguientes actividades primordiales: a) Análisis de datos e información utilizando técnicas aceptables y c) Realizar un balance del análisis de forma lógica tomando en cuenta la experiencia y el discernimiento para poder tomar decisiones y poner en marcha nuevas operaciones (Velasco Sánchez, 2010).

H) Principio 8: relación mutuamente beneficiosa con el proveedor: Se refiere al establecimiento de las conexiones entre la empresa y los proveedores que le suministran a pesar de que no dependan de uno ni del otro. Los actos por realizar son:

a) Determinar y escoger proveedores clave; b) Crear relaciones con el proveedor e balancear los intereses, logrando que los beneficios sean mutuos a corto y a largo plazo; c) Reunirse con el proveedor y juntos identificar las necesidades del cliente y d) Realizar las mejoras de los productos o servicios con el proveedor (Velasco Sánchez, 2010).

2.2.2.3. Sistema de gestión de calidad. ISO 9001

La Norma ISO 9001: 2015 (2018) refiere que un sistema de gestión de calidad es un procedimiento que procura planificar, organizar y evaluar cada actividad garantizando la mejora de los productos o servicios para ofrecerlo a los clientes. Todo sistema tiene que basarse en la norma 9001, cumpliendo con cada requisito, principio y estructura de la documentación

La ISO 9001 es una norma ISO internacional creada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), es una metodología de trabajo óptimo para lograr la calidad del producto, servicio y satisfacción del cliente. Esta norma se adopta a los sistemas de gestión de calidad de empresas privadas o públicas en general (ISO 9001:2015, 2018).

A) Estructura de la actual Norma ISO 9001:2015: La Norma ISO 9001:2015 (2018) es una nueva versión de la ISO 9001 publicada a partir del 23 de setiembre del 2015, modifica a la antigua versión, en el que las empresas tendrán que acomodarse a esta normativa, cumpliendo cada requisito que muestra esta versión:

- a) Alcance
- b) Referencias
- c) Normativas

- d) Términos y Definiciones
- e) Contexto de la Organización
- f) Liderazgo
- g) Planificación
- h) Soporte
- i) Operación
- j) Evaluación del Desempeño
- k) Mejora

2.2.2.4. Software para ISO 9001

El Software que ayudará a que las empresas que tienen un sistema de gestión de calidad basado en la norma 9001:2008 transiten a la actual versión, es la plataforma tecnológica ISO Tools, que permite la implementación, automatización y mantenimiento de los sistemas. Este software se fundamenta en el ciclo PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar) facilitando el uso de la documentación, la buena comunicación y disminución de costos y tiempos. Asimismo, permite a las empresas a incluir más de una norma como OHSAS 18001 e ISO 14001 (ISO 9001:2015, 2018).

2.2.2.5. La calidad del servicio

A) *La influencia de los signos, la información y símbolos:* Velasco (2010) afirma que para ofrecer un servicio de calidad, se debe mejorar los símbolos que están alrededor del producto, los signos verbales o no verbales que expresan los colaboradores hacia el cliente, la información que se ofrezca al cliente debe ir acorde con lo que se dedica la empresa.

B) *La motivación expresada del cliente:* Velasco (2010) explica en su obra que las empresas deben preocuparse por cada detalle del producto o servicio y generarlo como un todo, puesto existen clientes que se centran hasta en el mínimo error y concluyen que el producto o servicio fue inadecuado. Asimismo, cuando se ofreció una buena atención al cliente, se siente motivado a volver a comprar el producto o adquirir el servicio y concluye que fue un servicio de calidad en todos sus aspectos.

C) *La satisfacción del cliente:* Velasco (2010) manifiesta en su estudio, que toda empresa debe de averiguar mediante un colaborador o encuesta, el nivel de satisfacción causada en el cliente, ya que, muchos de ellos no lo manifiestan. Además, es importante saber aquello, puesto que si se cumplió las expectativas del cliente el volverá otra vez, sino no ocurrirá lo contrario y hasta puede hacer una cadena de comentarios, lo cual perjudicará los ingresos de la empresa.

2.2.2.6. Diseño de un sistema de servicio de calidad

Velasco (2010) en su obra señala que para diseñar un sistema de servicio de calidad, se debe tener claro qué tipo de actividades se dedica: a) Actividades concernientes a los clientes; b) Las que pertenecen sólo a la empresa, fuerza de venta y los colaboradores y c) Las que corresponden tanto a clientes como a la empresa en sus relaciones con clientes. Asimismo, se debe tener en cuenta las técnicas, limitaciones y entre otros aspectos.

A) *Técnicas:* Las técnicas más desarrolladas son: a) Listado básico sucesivo de actividades esenciales, en el que se detallan las tareas más frecuentes y en el necesiten mayor atención; b) Gráfico de movimientos, permite trazar el proceso de servicio desde un inicio hasta el final y sobre todo incluye las tres actividades mencionadas anteriormente y c) Serie primordial con divisiones, facilita una visión de

la actividades puesto que son divididas según su importancia, y esta técnica se utiliza para las actividades que están relacionadas con los clientes y la empresa (Velasco Sánchez, 2010).

B) *Inconvenientes del diseño:* Entre los inconvenientes que ocurren al diseñar un sistema, están relacionados con datos cualitativos que influyen en la calidad del servicio pero que no se pueden plantear en el sistema. Para poder hacer frente a ello se recomienda, lo siguiente: a) Elegir a los colaboradores idóneos para el puesto y a la vez no tengan inconvenientes al participar en actividades de calidad; b) Preparación constante a los colaboradores y gerentes y c) Seminarios y conferencias (Velasco Sánchez, 2010).

C) *Indicadores de un diseño eficaz:* Los indicadores que muestran que se está realizando un diseño de forma eficaz son: a) Realización correcta de las tareas por parte de los colaboradores; b) Atención inmediata y en el momento exacto, c) Los clientes regresan, ya que su necesidad fue satisfecha (Velasco Sánchez, 2010).

D) *Funciones primordiales:* Se deben separar las funciones primordiales de las de menor importancia, para luego desagregarlas en elementos importantes que mayormente tienen que ver con las secciones de la empresa. Las funciones que tienen que ver con la calidad del servicio son: Operaciones, personal, ventas y atención al cliente (Velasco Sánchez, 2010).

E) *Contactos con los clientes:* El contacto con el cliente es primordial al diseñar un sistema de servicio, puesto que el cliente observará y emitirá un comentario con respecto al contacto que tuvo con el colaborador. Asimismo, se debe identificar

los elementos que permitan tener un contacto con el cliente, utilizando un gráfico de movimientos (Velasco Sánchez, 2010).

E) Causas de fallo del sistema: indica que para corregir los problemas crónicos tienen que descubrirse las causas, las cuales pueden estar relacionadas con falta de información como los datos sesgados, inadecuados, etc.; con el tiempo empleado como la lentitud, el tiempo malgastado, perdido y el tiempo excesivo; con el comportamiento y con las actitudes de los empleados como la falta de cortesía, amabilidad y nerviosismo (Velasco Sánchez, 2010).

III. HIPÓTESIS

La presente investigación es descriptiva y no se construyó ninguna hipótesis, puesto que Hernández (2014) indica que, en las investigaciones descriptivas, solamente se debe formular hipótesis cuando se pretende predecir un hecho o cifra. Además, en esta investigación su objetivo principal es determinar las características de dos variables de estudio de una población finita y en un tiempo determinado.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de investigación

El tipo de investigación es cuantitativa, porque este estudio constituye un eslabón y conjunto de procesos, en el que en un inicio se originó una idea, se realizó la delimitación del problema y su caracterización, se planteó un objetivo general y cuatro objetivos específicos, se llevó a cabo la revisión de la literatura, se aplicó una metodología de investigación, se recogió y analizó los datos obtenidos mediante un cuestionario y se elaboró las conclusiones correspondientes (Hernández Sampiere, 2014).

Según el nivel de investigación es descriptivo, porque se busca describir las cualidades de las unidades de estudio, recogiendo información de manera conjunta con respecto a las variables y no se pretende relacionarlas. Además, se determinó las características de la población tal y como son y cómo se manifiestan (Hernández Sampiere, 2014).

El diseño de investigación es no experimental, porque se tomó los datos e información de las unidades de estudio, tal y como eran, analizándolos sin tener que adulterar para conveniencia del investigador. Asimismo, se observaron y describieron conforme a su entorno real. Según el corte es transversal, puesto que se recopilaban datos en un tiempo específico y único, describiendo a la vez las variables bajo estudio en ese momento dado (Hernández Sampiere, 2014).

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

La población bajo estudio está constituida por las MYPE rubro librería del centro de Piura, las cuales son 9 MYPE que tienen más de un año de funcionamiento y cuentan con 1 o hasta 10 trabajadores.

- Relación de las MYPE rubro librería

N°	MYPE	RUC	DIRECCIÓN
01.	Librería Rivera Book Stores E.I.R.L.	20529838868	Av. Sánchez Cerro N° 520, Piura, Piura
02.	Librería e Importadora El Caballo Rojo E.I.R.L.	10457318214	Av. Sánchez Cerro N° 623, Piura, Piura
03.	Librería El Shaddai E.I.R.L.	10028694399	Ca. Cusco N° 566, Piura, Piura
04.	Librería Universitaria E.I.R.L.	10026264729	Ca. Callao 674 - Interior 2, Piura, Piura
05.	Librería e Industria Gráfica Ubillus E.I.R.L.	20398840381	Jr. Arequipa N° 625, Piura, Piura
06.	Librería Roma Book E.I.R.L.	10423982492	Jr. Huancavelica N° 223, Piura, Piura
07.	Librería Tres Culturas E.I.R.L.	10100987533	Jr. Huancavelica N° 167, Piura, Piura
08.	Librería La Cultura E.I.R.L.	10437584911	Jr. Huancavelica N° 145, Piura, Piura

09.	Librería El Zorro de Abajo E.I.R.L.	10477240955	Jr. Huancavelica A3 Interior 1, Piura, Piura
-----	--	-------------	---

Fuente: Compendio de las MYPE rubro librería del Centro de Piura, año 2018.

La población para la variable capacitación es finita, relacionada a los propietarios y trabajadores de las microempresas antes mencionadas, las cuales son 9 propietarios y 26 trabajadores, un total de 35 unidades. La población para la variable gestión de calidad es finita, relacionada a los propietarios de las microempresas bajo estudio, las cuales son 9 propietarios.

4.2.2. Muestra

Para seleccionar la muestra se utilizó la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a la voluntaria participación y disponibilidad de tiempo de las unidades de muestreo para participar en esta investigación. (Hernández Sampiere, 2014). Además, se tomó en cuenta los criterios de inclusión y exclusión:

Los criterios de inclusión aplicados a los propietarios son:

- Personas perseverantes en el rubro de negocio de librería esencialmente en centro de Piura.
- Propietarios de microempresa del rubro librería con más de 1 año de funcionamiento.
- Tienen más de 1 colaborador a cargo.

Los criterios de exclusión aplicados a los propietarios son:

- Propietarios ocupados y sin disponibilidad para resolver el cuestionario.
- Tienen más de un establecimiento.

Por otro lado, los criterios de inclusión aplicados a los colaboradores son:

- Mayores de 18 años.
- Colaboradores con más de 6 meses de labor.
- Colaboradores pertenecientes a la MYPE bajo estudio.

Los criterios de exclusión aplicados a los colaboradores son:

- Colaboradores ausentes por vacaciones o permiso de trabajo.
- Colaboradores contratados por tan solo un periodo de 3 a 6 meses.

Con respecto a la **variable capacitación** se tiene la muestra de 9 propietarios y 26 colaboradores dando como resultado un total 35 unidades, por lo que no se utilizará ninguna fórmula de muestreo.

- **Relación de propietarios**

Nº	MYPE	Nº PROPIETARIOS
01.	Librería Rivera Book Stores E.I.R.L.	1
02.	Librería e Importadora El Caballo Rojo E.I.R.L.	1
03.	Librería El Shaddai E.I.R.L.	1
04.	Librería Universitaria E.I.R.L.	1
05.	Librería e Industria Gráfica Ubillus E.I.R.L.	1
06.	Librería Roma Book E.I.R.L.	1
07.	Librería Tres Culturas E.I.R.L.	1
08.	Librería La Cultura E.I.R.L.	1
09.	Librería El Zorro de Abajo E.I.R.L.	1
TOTAL		9

Fuente: Compendio de las MYPE rubro librería del Centro de Piura, año 2018.

- **Relación de colaboradores**

N°	MYPE	N° COLABORADORES
01.	Librería Rivera Book Stores E.I.R.L.	10
02.	Librería e Importadora El Caballo Rojo” E.I.R.L.	2
03.	Librería El Shaddai E.I.R.L.	1
04.	Librería Universitaria E.I.R.L.	1
05.	Librería e Industria Gráfica Ubillus E.I.R.L.	6
06.	Librería Roma Book E.I.R.L.	3
07.	Librería Tres Culturas E.I.R.L.	1
08.	Librería La Cultura E.I.R.L.	1
09.	Librería El Zorro de Abajo E.I.R.L.	1
TOTAL		26

Fuente: Compendio de las MYPE rubro librería del Centro de Piura, año 2018.

Con respecto la **variable gestión de calidad**, se tiene la muestra de 9 propietarios descritos anteriormente, lo cual no se utilizará ninguna fórmula de muestreo.

- **Relación de propietarios**

N°	MYPE	N° PROPIETARIOS
01.	Librería Rivera Book Stores E.I.R.L.	1
02.	Librería e Importadora El Caballo Rojo” E.I.R.L.	1

03.	Librería El Shaddai E.I.R.L.	1
04.	Librería Universitaria E.I.R.L.	1
05.	Librería e Industria Gráfica Ubillus E.I.R.L.	1
06.	Librería Roma Book E.I.R.L.	1
07.	Librería Tres Culturas E.I.R.L.	1
08.	Librería La Cultura E.I.R.L.	1
09.	Librería El Zorro de Abajo E.I.R.L.	1
TOTAL		9

Fuente: Compendio de las MYPE rubro librería del Centro de Piura, año 2018.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MYPE RUBRO LIBRERÍA DEL CENTRO DE PIURA, AÑO 2018

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional		Niveles	Escala	Técnica	Instrumento	Fuente	Metodología
		Dimensiones	Indicadores						
Capacitación	Es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan	Objetivos	Enseñanza	¿Realiza capacitación especializada en su empresa?	Siempre <input type="checkbox"/>	Ordinal			
					Casi siempre <input type="checkbox"/>				
				¿Prepara a los colaboradores mediante la capacitación para la realización inmediata de diversas tareas del puesto?	Aveces <input type="checkbox"/>	Ordinal	Encuesta	Cuestionario	Propietario
					Nunca <input type="checkbox"/>				

	habilidades y competencias en función de objetivos definidos (Chiavenato, 2017)		Desarrollo personal	¿Utiliza la capacitación para desarrollar las habilidades del colaborador?	Siempre <input type="checkbox"/>	Ordinal					
					Casi siempre <input type="checkbox"/>						
					Aveces <input type="checkbox"/>						
				¿La capacitación lo realiza con la finalidad de que sus colaboradores desempeñen posiciones futuras?	Siempre <input type="checkbox"/>	Ordinal					
					Casi siempre <input type="checkbox"/>						
					Aveces <input type="checkbox"/>						
			Modificación Actitudes	¿Utiliza la capacitación para lograr el cambio de actitud de sus colaboradores?	Siempre <input type="checkbox"/>	Ordinal	Encuesta	Cuestionario	Propietario	Tipo: Cuantitativo	Nivel: Descriptivo
					Casi siempre <input type="checkbox"/>						
					Aveces <input type="checkbox"/>						
					Nunca <input type="checkbox"/>						

				¿La adquisición de nuevas actitudes y hábitos de los colaboradores ha traído beneficios para la empresa?	Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Aveces <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>	Ordinal				Diseño: No experimental
		Técnicas	Utilización	¿Qué técnicas de capacitación son utilizadas en la empresa para transmitir conocimientos o información?	Lectura comentada <input type="checkbox"/> Instrucción programada <input type="checkbox"/> Instrucción por computadora <input type="checkbox"/> Ninguno <input type="checkbox"/>	Ordinal	Encuesta	Cuestionario	Colaborador	Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental
				¿Qué técnicas de capacitación son utilizadas para el desarrollo de la conciencia propia y de los demás?	Representación de roles <input type="checkbox"/> Simulación <input type="checkbox"/> Entrenamiento de sensibilidad <input type="checkbox"/> Entrenamiento de grupos <input type="checkbox"/> Ninnguno <input type="checkbox"/>	Ordinal				

			Tiempo	Al principio, cuándo usted ingresó a trabajar. ¿Su jefe inmediato o persona especializada, le condujo para que se adapte, familiarice con la empresa y con el ambiente donde iba a laborar?	Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>	Ordinal				
					Después de ingresar a trabajar. ¿En qué momento fue capacitado?	En Servicio <input type="checkbox"/> Fuera de servicio <input type="checkbox"/> Ninguno <input type="checkbox"/>	Ordinal			
			Lugar	¿Recibió la capacitación en el propio lugar de trabajo u oficina?	Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>	Ordinal				

				¿Participó de la capacitación en un lugar fuera de la empresa?	Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>	Ordinal				
Gestión de calidad	Es el conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar la función calidad en una empresa (1988).	Principios	Enfoque al cliente	¿La empresa comprende las necesidades actuales y futuras de los clientes?	Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>	Ordinal	Encuesta	Cuestionario	Propietario	Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental
				¿La empresa mide la satisfacción de los clientes y actúa según los resultados?	Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>	Ordinal	Encuesta	Cuestionario	Propietario	
			Liderazgo	¿Proporciona al personal los recursos y la libertad para que actúen con responsabilidad y autoridad?	Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>	Ordinal	Encuesta	Cuestionario	Propietario	

			Participación del personal	¿Ofrece oportunidades para que sus colaboradores aumenten sus conocimientos, competencias y experiencias?	Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>	Ordinal	Encuesta	Cuestionario	Propietario
				¿Se comparten libremente en la empresa conocimientos y experiencias en equipos y grupos?	Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>				
			Enfoque a procesos	¿Evalúa los posibles riesgos, con secuencias e impactos del proceso de calidad del servicio, en los clientes y proveedores?	Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>	Ordinal	Encuesta	Cuestionario	Propietario

			Enfoque del sistema	¿Define el sistema de gestión de calidad, identificando aquellos procesos que afectan algún objetivo?	Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>	Ordinal	Encuesta	Cuestionario	Propietario
				¿Mejora el sistema a través de la medición y la evaluación?	Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>	Ordinal			
			Mejora continua	¿Fomenta en la empresa la mejora continua de productos, procesos y sistemas?	Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>	Ordinal	Encuesta	Cuestionario	Propietario
			Enfoque a Toma de decisiones	¿Analiza los datos y la información obtenidos a	Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>	Ordinal			

				través de los procesos, empleando métodos validos?						
			Relación con proveedor	¿Establece relaciones con los proveedores para lograr mutuamente beneficios a corto y largo plazo?	Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Aveces <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>	Ordinal				
		Sistema	Contenido	¿Se encuentra informado sobre la ISO 9001:2015?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Nominal	Encuesta	Cuestionario	Propietario	
			Requisitos	¿Cumple con todos requisitos establecidos en la ISO 9001:2015	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Nominal	Encuesta	Cuestionario	Propietario	

Fuente: Elaboración propia

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el recojo de información se empleó como técnica a la encuesta con su instrumento el cuestionario, el cual consta de 19 preguntas cerradas aplicadas al propietario y 6 preguntas para los trabajadores. Asimismo, se utilizó el escalamiento de Likert para medir la reacción del sujeto (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

4.5. Plan de análisis

Los datos de investigación recopilados mediante la ejecución de los cuestionarios en las diferentes microempresas bajo estudio se codificaron y se analizaron a través del programa Excel. Luego, se tabularon ordenadamente de acuerdo con cada dimensión y cada variable. Finalmente, se realizó una interpretación por cada tabla y una de manera general.

4.6. Matriz de consistencia

CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MYPE RUBRO LIBRERÍA DEL CENTRO DE PIURA, AÑO 2018

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Caracterización de la capacitación y gestión de calidad de las MYPE rubro librería del Centro de Piura, año 2018.	¿Qué características tiene la capacitación y gestión de calidad en las MYPE rubro librería del Centro de Piura, año 2018?	<p>Objetivo General: Determinar qué características tiene la capacitación y gestión de calidad de las MYPE rubro librería del Centro de Piura, año 2018.</p> <p>Objetivos Específicos: OV1: Identificar los objetivos de la capacitación en las MYPE rubro librería del Centro de Piura, año 2018. OV2: Identificar las técnicas de capacitación de las MYPE rubro librería del Centro de Piura, año 2018.</p>	No hay hipótesis porque la metodología es descriptiva (Hernández Sampiere, 2014).	V1: Capacitación V2: Gestión de Calidad.	Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental

		<p>OV2: Determinar los principios de gestión de calidad de las MYPE rubro librerías del Centro de Piura, año 2018.</p> <p>OV2: Identificar el sistema de gestión de calidad en las MYPE rubro librería del Centro de Piura, año 2018.</p>			
--	--	---	--	--	--

Fuente: Elaboración propia.

4.7. Principios éticos

La presente investigación se ha elaborado respetando la propiedad intelectual, ya que se ha referenciado con la norma APA 6ta edición, respetado los derechos del autor, los resultados no se han adulterado para beneficiar al investigador y se ha juzgado con equidad. Asimismo, se han aplicado los principios éticos de respeto hacia la persona, transparencia, beneficencia y justicia.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

5.1.1. Variable capacitación

Objetivo 1: Identificar los objetivos de la capacitación en las MYPE rubro librería del Centro de Piura, año 2018.

Tabla 1

Ejecución de la capacitación especializada

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	22 %
Casi siempre	1	12 %
A veces	3	33 %
Nunca	3	33 %
TOTAL	9	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios.

Tabla 2

Preparación a los colaboradores

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	4	45 %
Casi siempre	0	00 %
A veces	3	33 %
Nunca	2	22 %
Total	9	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios.

Tabla 3

Desarrollo de habilidades

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	22 %
Casi siempre	0	00 %
A veces	6	67 %
Nunca	1	11 %
Total	9	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios.

Tabla 4

Desempeño en posiciones futuras

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	22 %
Casi siempre	0	00 %
A veces	4	45 %
Nunca	3	33 %
TOTAL	9	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios.

Tabla 5

Cambio de actitudes

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	4	45 %
Casi siempre	0	00 %
A veces	3	33 %
Nunca	2	22 %
TOTAL	9	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios.

Tabla 6

Adquisición de nuevas actitudes y hábitos

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	4	45 %
Casi siempre	2	22 %
A veces	2	22 %
Nunca	1	11 %
TOTAL	9	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios.

Objetivo 2: Identificar las técnicas de capacitación de las MYPE, rubro librería del Centro de Piura, año 2018.

Tabla 7

Transmisión de conocimientos

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Lectura comentada	14	54 %
Instrucción programada	3	11 %
Instrucción por computadora	3	11 %
Ninguno	6	24 %
TOTAL	26	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.

Tabla 8

Desarrollo de la conciencia

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Representación de roles	12	46 %
Simulación	1	4 %
Entrenamiento de sensibilidad	2	8 %
Entrenamiento de grupos	2	8 %
Ninguno	9	34 %
TOTAL	26	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.

Tabla 9
Adaptación y familiarización

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	19	73 %
Casi siempre	4	15 %
A veces	2	8 %
Nunca	1	4 %
TOTAL	26	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.

Tabla 10
Capacitación después del ingreso al trabajo

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
En servicio	10	38 %
Fuera de servicio	11	42 %
Ninguno	05	19 %
TOTAL	26	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.

Tabla 11
Capacitación en el propio lugar de trabajo

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	19	73 %
Casi siempre	0	0 %
A veces	1	4 %
Nunca	6	23 %
Total	26	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.

Tabla 12
Técnicas aplicadas fuera de la empresa

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	8 %
Casi siempre	0	0 %
A veces	15	57 %
Nunca	9	35 %
TOTAL	26	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.

5.1.2. Variable Gestión de Calidad

Objetivo 03: Determinar los principios de gestión de calidad de las MYPE rubro librería del Centro de Piura, año 2018.

Tabla 13
Comprensión de las necesidades del cliente

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	4	45 %
Casi siempre	3	33 %
A veces	1	11 %
Nunca	1	11 %
TOTAL	9	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios.

Tabla 14

Medición de la satisfacción del cliente

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	4	45 %
Casi siempre	2	22 %
A veces	3	33 %
Nunca	0	0 %
TOTAL	9	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios.

Tabla 15

Proporción de recursos y libertad

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	4	45 %
Casi siempre	2	22 %
A veces	3	33 %
Nunca	0	0 %
TOTAL	9	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios.

Tabla 16

Ofrecimiento de oportunidades

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	4	45 %
Casi siempre	2	22 %
A veces	3	33 %
Nunca	0	0 %
TOTAL	9	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios.

Tabla 17

Trasmisión libre de conocimientos y experiencias

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	22 %
Casi siempre	2	22 %
A veces	5	56 %
Nunca	0	0 %
TOTAL	9	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios.

Tabla 18

Evaluación del impacto del proceso de calidad

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	4	45 %
Casi siempre	1	11 %
A veces	3	33 %
Nunca	1	11 %
TOTAL	9	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios.

Tabla 19

Definición del sistema de gestión de calidad

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	3	33 %
Casi siempre	0	0 %
A veces	2	22 %
Nunca	4	45 %
TOTAL	9	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios.

Tabla 20
Mejoramiento del sistema

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0 %
Casi siempre	1	12 %
A veces	4	44 %
Nunca	4	44 %
TOTAL	9	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios.

Tabla 21
Fomento de la mejora continua

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	11	11 %
Casi siempre	3	33 %
A veces	4	45 %
Nunca	1	11 %
TOTAL	9	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios.

Tabla 22
Análisis de datos e información

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	1	11 %
Casi siempre	1	11 %
A veces	4	45 %
Nunca	3	33 %
TOTAL	9	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios.

Tabla 23

Establecimiento de relaciones con los proveedores

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	1	11 %
Casi siempre	1	11 %
A veces	4	45 %
Nunca	3	33 %
TOTAL	9	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios.

Objetivo 4: Identificar el sistema de gestión de calidad de las MYPE rubro librería del centro de Piura, año 2018.

Tabla 24

Conocimiento de la ISO 9001:2015

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	11 %
NO	8	89 %
Total	9	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios.

Tabla 25

Cumplimiento de los requisitos

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0 %
NO	9	100 %
Total	9	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios.

5.2. Análisis de resultados

Respecto a la tabla N° 1 denominada “Ejecución de la capacitación especializada”, se obtuvo que de los 9 propietarios encuestados el 33 % respondieron que a veces realizan capacitación especializada en su microempresa. Por lo que, coincide con Estrella y Peralta (2016), quienes dan a conocer que muchos de los empresarios no practican la capacitación con mayor frecuencia. Además, Chiavenato (2017), indica que la capacitación es una inversión más no un gasto.

Respecto a la tabla N° 2, denominada “Preparación a los colaboradores”, se obtuvo que de los 9 propietarios encuestados el 45% respondieron que siempre preparan a los colaboradores mediante una capacitación para una acción inmediata de diversas actividades del área de trabajo. Por lo que, coincide con Álvarez, Freire y Gutiérrez (2017), quien en su estudio refiere que existe una diferencia en lo que respecta cuando una empresa aplica capacitación ya que aumentan la productividad de los colaboradores. Además, Chiavenato (2017) explica que la preparación de los colaboradores es un objetivo primordial para lograr que los trabajadores realicen las tareas de forma rápida, que a largo plazo beneficiará a la empresa.

Referente a la tabla N° 03 denominada “Desarrollo de habilidades”, se observa que de los 9 propietarios el 67% indica, que a veces utilizan la capacitación para desarrollar habilidades del trabajador. Lo que, se coincide con Crisanto (2017) puesto en que en su estudio explica que las empresas pocas veces brindan la capacitación para la preparación y el desarrollo a los trabajadores. También, no coincide con lo explicado por Chiavenato (2017), ya que, explica que el desarrollo de habilidades es un propósito de la capacitación.

En la tabla N° 04 denominada “Desempeño en posiciones futuras”, se puede observar que de los 9 propietarios el 45% indican que a veces realizan la capacitación con el fin de que los trabajadores desempeñen posiciones futuras. Por lo que, no coincide con Gómez (2018), puesto que, indica en su investigación que la capacitación conlleva a un proceso de crecimiento profesional. Asimismo, Chiavenato (2017) recomienda que la capacitación se debería de dar con la finalidad de garantizar el desempeño de los colaboradores en posiciones o puestos de mayor jerarquía en el futuro.

En la tabla N° 05 denominada “Cambio de actitudes”, se identifica que de los 9 propietarios encuestados el 45% manifiestan que siempre utilizan la capacitación para lograr cambios de actitudes en los trabajadores. Lo cual, coincide con Gómez (2018), quien infiere que la capacitación permite la formación del colaborador. De la misma manera, Chiavenato (2017) recomienda que las empresas deben de aplicar la capacitación para obtener el cambio de actitudes de los colaboradores.

En la tabla N° 06 denominada “Adquisición de nuevas actitudes y hábitos”, se identifica que de los 9 propietarios encuestados el 45% manifiestan que siempre han aplicado la capacitación para que los colaboradores adquieran nuevas actitudes y hábitos. Lo que, coincide con Estrella y Peralta (2016), quien recalca en su investigación que la capacitación es un factor fundamental para el desempeño laboral del colaborador. Así también, Chiavenato (2017) quien indica que hay muchas empresas que aplican la capacitación para que adquieran nuevas acciones y hábitos.

Respecto a la tabla N° 07 denominada “Trasmisión de conocimientos”, se deduce de los 26 colaboradores encuestados el 54% prefieren la lectura comentada como técnica de capacitación utilizada en la empresa con el fin de transmitir

conocimientos o información a los demás. Lo cual, coincide con Carreño (2017) quien indica, que las librerías utilizan técnicas como los medios orales para transmitir conocimientos. Por consiguiente, Chiavenato (2017) indica que la lectura comentada es una de las técnicas que forman parte de las técnicas en cuanto a su utilización y permiten trasmisión de conocimientos.

En la tabla N° 08 denominada “Desarrollo de la conciencia”, se observa que de los 26 colaboradores el 46% indican que la representación de roles es utilizada en la empresa como técnica para el desarrollo de la conciencia propia y de los demás. Lo cual, no coincide con Silvestre (2015), quien indica que las empresas mayormente están enfocadas en aplicar la capacitación para incrementar su rentabilidad. Por otro lado, Chiavenato (2017) señala que el desarrollo de conciencia personal y de los demás es una de técnicas que forman parte de las agrupadas según su utilización.

En la tabla N° 09 denominada “Adaptación y familiarización” se observa que de los 26 colaboradores el 73% manifiestan que siempre su jefe inmediato o personas especializadas les condujeron para que se adapten y se formalicen con la empresa y además con el área en la que forman parte. Lo cual, coincide con Mejía (2016), quien indica en su investigación las empresas si realizan una inducción laboral pero que se necesita practicar frecuentemente. Por otro lado, Chiavenato (2017) explica que toda empresa debe realizar una capacitación cuando ingresa el colaborador y guiarlo para que se relacione y acostumbre a la empresa y a su entorno de trabajo.

En la tabla N° 10 denominada “Capacitación después del ingreso al trabajo”, se observa que de los 26 colaboradores encuestados el 39% manifiestan que fue en servicio en la cual fueron capacitados al momento que ingreso a trabajar. Lo cual, coincide con Gómez (2018) quien explica que las microempresas aplican la

capacitación cuando están desempeñando sus labores. Asimismo, Chiavenato (2018) explica que la capacitación aplicada en pleno servicio de trabajo es una de las técnicas de capacitación por tiempo.

En la tabla N° 11 denominada “Capacitación en el lugar de trabajo”, se observa que de los 26 colaboradores encuestados el 73% manifiesta que siempre la capacitación se realiza en el lugar de trabajo. Lo cual, coincide con Gómez (2018), quien indica que las capacitaciones en las librerías es la misma empresa. Además, Chiavenato (2017) explica que la capacitación en lugar de trabajo pertenece a las técnicas clasificadas en cuanto al lugar.

En la tabla N° 12 denominada “Capacitación fuera de la empresa”, se observa que de los 26 colaboradores encuestados el 58% manifiestan que a veces la capacitación se realiza fuera de la empresa. Lo cual, coincide con Carreño (2017) quien señala que en las microempresas se realizan las capacitaciones a manera de reuniones desarrolladas dentro de la empresa. Por otro lado, Chiavenato (2017) explica que la capacitación fuera de la empresa o del servicio de trabajo, es otra opción para aplicar la técnica de la capacitación en cuanto al tiempo, lo cual permite que reunir a más personas y de distintos lugares.

En la tabla N° 13 denominada “Comprensión de las necesidades del cliente”, se observa que de los 9 propietarios encuestados el 45% manifiestan que siempre comprenden las necesidades actuales y futuras de los clientes. Lo cual, no coincide con Guzmán (2014) quien explica que mayormente las microempresas no se preocupan por ofrecer un buen servicio al cliente. Sin embargo, Velasco (2010) indica que la comprensión de las necesidades del cliente es una de las acciones que la empresa debe realizar para cumplir con el principio del enfoque al cliente.

En la tabla N° 14, denominada “Medición de la satisfacción del cliente”, se observa que de los 9 propietarios encuestados el 45% siempre están midiendo la satisfacción al cliente y actúan según los resultados. Lo cual, no coincide Guzmán (2014), quien señala que las empresas no dan importancia a satisfacer las necesidades del cliente. Sin embargo, Velasco (2014) explica que la medición de la satisfacción es importante y sobre todo actuar según los resultados y que es una de las acciones para cumplir con el principio de enfoque al cliente.

En la tabla N° 15 denominada “Proporción de recursos y libertad” se observa que de los 9 propietarios el 45% manifiesta que siempre proporciona al personal los recursos y la libertad para que actúen con responsabilidad y autoridad. Lo cual, no coincide con Román (2015) quien explica que las microempresas existen una escasa formación de líderes. Asimismo, Velasco (2010) explica que la proporción de recursos a los colaboradores y libertad para que actúen con autoridad y responsabilidad es una acción que la empresa debería de realizar para cumplir con el principio de liderazgo.

En la Tabla N° 16 denominada “Ofrecimiento de oportunidades” se observa que de los 9 propietarios encuestados el 44% expresan que siempre se ofrece oportunidades para que sus colaboradores aumenten sus conocimientos, competencias y experiencias. Por lo que, no coincide con Román (2015) quien afirma que en las microempresas no hay una capacitación de los colaboradores con respecto al sistema de gestión de calidad, lo cual no permitirá que los colaboradores tengan más conocimientos. Sin embargo, Velasco (2010) indica que las empresas deben de cumplir con el principio de participación del personal realizando acciones de ofrecimiento de oportunidades a los colaboradores para que de esa forma apliquen sus conocimientos en la aplicación de la gestión de calidad.

En la tabla N° 17 denominada “Libertad para compartir conocimientos y experiencias”, se puede observar que de los 9 propietarios encuestados el 56% expresan que a veces se comparten libremente en la empresa conocimientos y experiencias en equipos y grupos. Lo cual, no coincide con Gualpa (2015) quien indica que la implementación de sistemas de gestión de calidad fomenta la participación del personal. Sin embargo, Velasco (2014) indica que para cumplir con el principio de participación del personal se deberá promover la libertad para compartir los conocimientos y experiencia.

En la tabla N° 18, denominada “Evaluación del impacto del proceso de calidad”, se observa que de los 9 propietarios encuestados el 45% manifiestan que se siempre realiza la evaluación del impacto del proceso de calidad. Por lo que, coincide con Burgos (2017) quien señala en su investigación la empresa debería de evaluar la ejecución de la prestación del servicio. Por lo que, Velasco (2010) indica que las empresas deberían de evaluar el impacto del proceso de calidad que ha aplicado y que es una de las acciones que deberían de realizar para cumplir con el principio de enfoque a procesos.

En la Tabla N° 19 denominada “Definición del sistema de gestión de calidad”, se observa que de los 9 propietarios encuestados el 45% manifiestan que nunca definen un sistema de gestión de calidad. Lo cual, coincide con Joubert (2014), quien indica en su investigación, que las microempresas no poseen bases suficientes para poder comenzar un proceso de implementación de un sistema de gestión de calidad. Lo cual, Velasco (2010) explica que la empresa debería de definir el sistema de gestión de calidad que quiera aplicar y esa forma cumplir con el principio de enfoque del sistema.

En la tabla N° 20 denominada “Mejoramiento del sistema” se observa que de los 9 propietarios encuestados el 44% expresan que a veces mejoran el sistema de calidad, refiriéndose a un conjunto de fases para poder ofrecer un mejor servicio al cliente. Lo que, coincide con Román (2015) quien indica que las empresas cuentan con una mala herramienta de mantenimiento del sistema de gestión de calidad. Por lo que, Velasco (2010) indica que las empresas deberían de mejorar el sistema de calidad que están empleando y de esa manera cumplir con el principio de enfoque del sistema.

En la tabla N° 21 denominada “Fomentación de la mejora continua”, se observa que de los 9 propietarios encuestados el 45% manifiestan que a veces fomentan la mejora continua en su microempresa. Lo que, coincide con Román (2015) quien promueve iniciativas para practicar la mejora continua en las empresas. Asimismo, Velasco (2010) quien recomienda la fomentación de la mejora continua para cumplir con el principio de mejora continua, lo cual permitirá la mejor calidad de los productos o servicios.

En la Tabla N° 22 denominada “Análisis de datos e información”, se observa que de los 9 propietarios encuestados el 45% expresan que a veces analizan los datos y la información obtenidos a través de los procesos, empleando métodos válidos. Lo cual, coincide con Guzmán (2014) quien en su investigación explica que las librerías no utilizan métodos para evaluar los procesos de gestión de calidad. Por lo que, Velasco (2010) indica que el análisis de datos e información es una de las acciones para cumplir con el principio de enfoque a toma de decisiones, y que ayudará a tomar mejores decisiones con respecto a la calidad.

En la tabla N° 23 denominada “Establecimiento de relaciones con los proveedores”, se observa que de los 9 propietarios encuestados el 56% explican que

siempre establecen relaciones con los proveedores para lograr mutuamente beneficios a corto y largo plazo. Lo que, no coincide con Joubert (2014) quien señala en su investigación, que serán las organizaciones quienes se adapten esmero al entorno que le rodea, el cual está relacionado con la competencia, proveedores y clientes. Por otro lado, Velasco (2014), indica que el establecimiento de relaciones con los proveedores trae beneficios y ayudará no sólo a ofrecer un buen servicio sino ayudará a aumentar las utilidades.

En la tabla N° 24 denominada “Conocimiento de la ISO 9001:2015”, se observa que de los 9 propietarios encuestados el 89% afirma que no tienen conocimiento ni información sobre la norma ISO 9001:2015. Por lo que, coincide con Joubert (2014) quien explica en su investigación que los empresarios no tienen un conocimiento de los sistemas de gestión de calidad. Asimismo, Velasco (2010) explica que, para diseñar un sistema de gestión de calidad, el gerente debe tener conocimiento de ello y sobre todo en la estructura de la norma.

En la tabla N° 25 denominada “Cumplimiento de los requisitos”, se observa que de los 9 propietarios encuestados el 100 % ósea el total de ellos, manifiestan que no cumplen con los requisitos estipulados en la norma ISO 900:2015. Lo cual, coincide con Burgos (2017) quien en su estudio recomienda un plan de acción cumpliendo con los requisitos que necesiten acciones de cumplimiento. Asimismo, Velasco (2010) afirma que la puesta en práctica de la norma 9001 por parte de la empresa ofrece tranquilidad al cliente, ya que confía en que los productos son de calidad.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a la investigación desarrollada, respecto a los objetivos de la capacitación, que tienen las librerías del Centro de Piura, se identificó que aplican la enseñanza preparando a los colaboradores para la realización inmediata de diversas tareas del puesto, y las modificaciones de actitudes que se apreciaron en el cambio y la adquisición de nuevas actitudes y hábitos de los colaboradores. Sin embargo, se identifica que en el desarrollo personal de los colaboradores no se preocupan por desarrollar las habilidades y el desempeño de posiciones futuras.

Respecto a las técnicas de capacitación, empleadas por las MYPE rubro librería del Centro de Piura, se identificó que aplican las clasificadas en cuanto a su utilización como la trasmisión de conocimientos a través de la lectura comentada y la de desarrollo de la conciencia propia o de los demás a través de la representación de roles; referente al tiempo como la adaptación y familiarización con la empresa y el ambiente de trabajo, y la capacitación después del ingreso al trabajo aplicado fuera de servicio; basadas en el lugar como la capacitación en el propio lugar de trabajo. No obstante, se identifica que concerniente al lugar no se desvelan por ejecutar la formación fuera de la empresa.

Respecto a los principios de gestión de calidad, que aplican las MYPE rubro librería del Centro de Piura, se determinó que ponen en práctica el enfoque al cliente comprendiendo las necesidades actuales y futuras de los clientes así como realizando medición de la satisfacción de los clientes y actuando según los resultados; el liderazgo reflejado en la proporción de recursos y la libertad a los colaboradores para que actúen con responsabilidad y autoridad; la participación del personal plasmado en el

ofrecimiento de oportunidades para el aumento de conocimientos, competencias y experiencias del colaborador; el enfoque a procesos mediante la evaluación del impacto de los procesos de calidad en el servicio, clientes y proveedores, y la relación con proveedores mediante el establecimiento de relaciones para lograr el mutuo beneficio a corto y a largo plazo. Sin embargo, se determina que no ponen en marcha la libertad para que los colaboradores compartan los conocimientos y experiencias en equipos y grupos, menos el enfoque del sistema ya que no definen un sistema de gestión de calidad, y la mejora continua ya que no la fomentan entre sus colaboradores, y el enfoque a toma de decisiones puesto que no analizan los datos e información a través de los procesos y la utilización de métodos válidos.

Respecto al sistema de gestión de calidad, se identifica que las MYPE rubro librería del Centro de Piura, no tienen conocimiento o información de la norma ISO 9001:2015 ni cumplen con los requisitos que establece esta normativa para lograr una mejor calidad de los productos o servicios, por lo que se identifica que existe una ausencia o no la práctica de los sistemas de gestión de calidad basados en la norma ISO 9001.

Finalmente, se determina que las características de la capacitación de las MYPE rubro librería del Centro de Piura, son la puesta en práctica de los objetivos como la enseñanza, la modificación de actitudes; asimismo, se caracterizan por la aplicación de las técnicas clasificadas en cuanto a la utilización, al tiempo y el lugar. Asimismo, se determina que las características de la gestión de calidad de las MYPE rubro librerías del Centro de Piura, es que tienen los principios de enfoque al cliente, enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque a procesos y la relación con proveedores y también se caracterizan por no contar con un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Álvarez Sandoval, B., Freire Morales, D., & Gutiérrez Bascur, B. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas (Tesis de pregrado)*. Universidad de Concepción, Los Ángeles, Chile.
- Burgos Gonzáles, D. J. (2017). *Desarrollo del sistema de gestión de calidad en el Restaurante-Bar Ouzo Agave Azul S.A.S. bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTS-USNA 008 (Tesis de pregrado)*. Universidad Libre de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Carreño Rázuri, J. E. (2017). *Caracterización de la capacitación y la rentabilidad en las mype de servicios rubro librerías del mercado modelo de Piura, 2016 (Tesis de pregrado)*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (ULADECH), Administración, Piura. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043107>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones* (Décima ed.). México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES.
- Correo. (2018). *El desempleo, un flagelo que aún golpea a la región.* . Obtenido de Correo: <https://diariocorreo.pe/edicion/la-libertad/el-desempleo-un-flagelo-que-aun-golpea-la-region-826480/>
- Crisanto Cruz, K. D. (2017). *Caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las mype rubro librerías del mercado modelo de Piura, año 2015 (Tesis de pregrado)*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (ULADECH), Administración, Piura. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043108>
- Escalante, E. (2016). *Promulgan Ley N° 30056 que modifica la actual Ley MYPE y otras normas para las micro y pequeñas empresas*. Obtenido de Mi empresa propia: <https://mep.pe/promulgan-ley-no-30056-que-modifica-la-actual-ley-mype-y-otras-normas-para-las-micro-y-pequenas-empresas/>

- Estrella Hablick, K., & Peralta Preciado, J. (2016). *Desarrollo de plan de capacitación para servidores públicos educación zona 8 (Tesis posgrado)*. Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Gestión. (2014). *Participación de las MYPE en el PBI sigue en descenso, alertó la SIN*. Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/economia/participacion-mypes-pbi-sigue-descenso-alerto-sni-60147>
- Gómez Morán, M. Y. (2018). *Caracterización de capacitación y atención al cliente de las MYPE rubro librerías del centro de Piura, año 2018 (Tesis de pregrado)*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (ULADECH), Administración, Piura. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000046446>
- Gualpa Guerrero, E. D. (2015). *Implementación de un sistema de gestión de calidad, para el proyecto crecer gobierno provincial del Azuay, según la normativa ISO 9001:2008 (Tesis de posgrado)*. Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador.
- Guzmán Mendoza, I. (2014). *Caracterización gestión de calidad y formalización de las mype rubro librerías (ciudad Piura) año 2013 (Tesis de pregrado)*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (ULADECH), Administración, Piura. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034229>
- Hernández Sampiere, R. (2014). *Metodología de investigación* (Sexta ed.). México: McGRAW-HILL.
- ISO 9001:2015. (2018). *Sistema de gestión de calidad*. Obtenido de ISOTools: https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001?__hstc=&__hssc=&hsCtaTracking=217f2efb-9dcf-4039-8497-6a90fa747a35%7Ccddae0ac-9374-4445-8346-f39400e77753
- Joubert, E. (2014). *Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén (Tesis de posgrado)*. Universidad Nacional de Quilmes, Bernal, Argentina.
- Mamaní Huamán, E. (2014). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro*

- librerías del distrito de Ayaviri, provincia de Melgar - departamento de Puno periodo 2012 - 2013 (Tesis de pregrado)*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (ULADECH), Contabilidad, Puno. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037886>
- Masías Vílchez, M. (2016). *Formalización y gestión de calidad de las MYPE comerciales, rubro ropa del mercado central de Talara (Piura), año 2016 (Tesis de pregrado)*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Talara, Piura.
- Mejía Martínez, C. A. (2016). *Propuesta metodológica para la inducción y capacitación en el área de producción en laboratorios ROPSOHN para el buen desempeño, bajo los requerimientos de la resolución 1160 numeral 10 del 2016 (Tesis de posgrado)*. Universidad Libre, Bogotá, Colombia.
- Melendez Lahura, A. (2017). *Propuesta de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en una industria pesquera según la norma ISO 9001:2015 (Tesis de pregrado)*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Moreto, M. J. (2016). *CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS MYPES RUBRO TRANSPORTE DE PASAJEROS CIUDAD DE TUMBES, 2016*. TUMBES-PERU: ULADECH.
- Núñez Justo, J. (2016). *Implementación de la norma ISO 9001:2008 y su impacto en la eficiencia de los procesos productivos en una empresa pesquera'' (Tesis de posgrado)*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Parodi, C. (2018). *Subempleo y Desempleo en el Perú*. Obtenido de PERU 21: <https://peru21.pe/opinion/opina21-carlos-parodi/subempleo-desempleo-peru-39933>
- Pola Maseda, A. (1988). *Gestión de calidad*. Barcelona, España: Marcombo.
- Román Ticona, J. (2015). *Propuesta de mejora del sistema de gestión de calidad en una empresa siderúrgica de la región Arequipa (Tesis de pregrado)*. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa.
- Sánchez, A. (29 de Octubre de 2014). *Emprenderconalvaro*. Obtenido de El plan de negocio: análisis del microentorno: <https://emprenderconalvaro.wordpress.com/category/el-plan-de-viabilidad-o-plan-de-negocio/el-plan-de-negocio-analisis-del-microentorno/>

- Shuña Medina, J. (2017). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías, del distrito de Callería, 2017 (Tesis de pregrado)*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (ULADECH), Contabilidad, Pucalpa. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000044871>
- Silvestre García, K. K. (2015). *Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro librerías en la ciudad de Santa, 2013 (Tesis de pregrado)*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (ULADECH), Administración, Chimbote. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037840>
- SUNAFIL. (2017). *Régimen Laboral Especial de las Micro y Pequeñas empresas*. Obtenido de UCSP: <http://ucsp.edu.pe/wp-content/uploads/2017/04/PPT-RLE-MYPE-INPA.pdf>
- Vega, E. (2013). *Ahora, les toca a las MYPE*. Obtenido de Generación.com: <http://www.generacion.com/magazine/80/ahora-toca-mype>
- Velasco Sánchez, J. (2010). *Gestión de la calidad: mejora continua y sistema de gestión. Teoría y práctica*. Madrid, España: Ediciones Pirámide.

ANEXOS

ANEXO 1: CUESTIONARIOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE CUESTIONARIO APLICADO A LOS PROPIETARIOS O REPRESENTANTES LEGALES DE LAS MYPES DEL ÁMBITO DE ESTUDIO

Me dirijo a usted, expresándole un cordial saludo, y a la vez me presento:

Soy Leslie Marisol Martínez Arévalo, bachiller de la carrera de administración de ULADECH Piura, en el cual le pido de su participación en la realización de este cuestionario, que tiene por finalidad recoger información de las MYPE. Los datos que usted proporcionará serán utilizados sólo con fines académicos y de investigación.

Sírvase marcar con una (x) la respuesta correcta. Se le agradece por su valiosa información y colaboración.

1. ¿Realiza capacitación especializada en su empresa?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

2. ¿Prepara a los colaboradores mediante la capacitación para la realización inmediata de diversas tareas del puesto?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

3. ¿Utiliza la capacitación para desarrollar las habilidades del colaborador?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

4. ¿La capacitación lo realiza con la finalidad de que sus colaboradores desempeñen posiciones futuras?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

5. ¿Utiliza la capacitación para lograr el cambio de actitud de sus colaboradores?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

6. ¿La adquisición de nuevas actitudes y hábitos de los colaboradores ha traído beneficios para la empresa?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

7. ¿La empresa comprende las necesidades actuales y futuras de los clientes?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

8. ¿La empresa mide la satisfacción de los clientes y actúa según los resultados?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

9. ¿Proporciona al personal los recursos y la libertad para que actúen con responsabilidad y autoridad?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

10. ¿Ofrece oportunidades para que sus colaboradores aumenten sus conocimientos, competencias y experiencias?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

11. ¿Se comparten libremente en la empresa conocimientos y experiencias en equipos y grupos?

Siempre

Casi siempre

Aveces

Nunca

12. ¿Evalúa los posibles riesgos, consecuencias e impactos del proceso de calidad del servicio, en los clientes y proveedores?

Siempre

Casi siempre

Aveces

Nunca

13. ¿Define el sistema de gestión de calidad, identificando aquellos procesos que afectan algún objetivo?

Siempre

Casi siempre

Aveces

Nunca

14. ¿Mejora el sistema a través de la medición y la evaluación?

Siempre

Casi siempre

Aveces

Nunca

15. ¿Fomenta en la empresa la mejora continua de productos, procesos y sistemas?

Siempre

Casi siempre

Aveces

Nunca

16. ¿Analiza los datos y la información obtenidos a través de los procesos, empleando métodos validos?

Siempre

Casi siempre

Aveces

Nunca

17. ¿Establece relaciones con los proveedores para lograr mutuamente beneficios a corto y largo plazo?

Siempre

Casi siempre

Aveces

Nunca

18. ¿Se encuentra informado sobre la ISO 9001:2015?

Si No

19. ¿Cumple con todos requisitos establecidos en la ISO 9001:2015?

Si No



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LAS MYPES DEL
ÁMBITO DE ESTUDIO

Me dirijo a usted, expresándole un cordial saludo, y a la vez me presento:

Soy Leslie Marisol Martínez Arévalo, bachiller de la carrera de administración de ULADECH Piura, en el cual le pido de su participación en la realización de este cuestionario, que tiene por finalidad recoger información de las MYPE. Los datos que usted proporcionará serán utilizados sólo con fines académicos y de investigación.

Sírvase marcar con una (x) la respuesta correcta. Se le agradece por su valiosa información y colaboración.

1. ¿Qué técnicas de capacitación son utilizadas en la empresa para transmitir conocimientos o información?

Lectura comentada

Instrucción programada

Instrucción por computadora

Ninguno

2. ¿Qué técnicas de capacitación son utilizadas para el desarrollo de la conciencia propia y de los demás?

Representación de roles

Simulación

Entrenamiento de sensibilidad

Entrenamiento de grupos

Ninguno

3. Al principio, cuándo usted ingresó a trabajar. ¿Su jefe inmediato o persona especializada, le condujo para que se adapte, familiarice con la empresa y con el ambiente donde iba a laborar?

Siempre

Casi siempre

Aveces

Nunca

4. Después de ingresar a trabajar. ¿En qué momento fue capacitado?

En Servicio

Fuera de servicio

Ninguno

5. ¿Recibió la capacitación en el propio lugar de trabajo u oficina

Siempre

Casi siempre

Aveces

Nunca

6. ¿Participó de la capacitación en un lugar fuera de la empresa?

Siempre

Casi siempre

Aveces

Nunca

ANEXO 2: VALIDACIONES POR EXPERTOS

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Fernando Suárez Carrasco

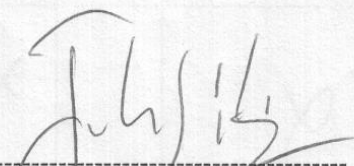
identificado con DNI 02616283, MAGISTER en

Administración.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por Martinez Arízalo, Leslie Zenaid, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "Caracterización de la capacitación y gestión de calidad de las MYPE rubro librería del centro de Piura, año 2018", que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

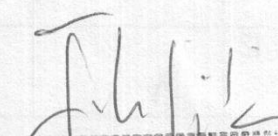
Piura, 22 Setiembre 2018.



Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.
Magister
CLAB 05461

VALIDACIÓN

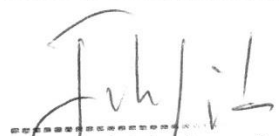
Ítems relacionados con CAPACITACIÓN (VARIABLES	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiéscente?		¿Se necesita más ítems el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Realiza capacitación especializada en su empresa?	X			X		X	Si () No (X)
2. ¿Prepara a los colaboradores mediante la capacitación para la realización inmediata de diversas tareas del puesto?	X			X		X	Si () No (X)
3. ¿Utiliza la capacitación para desarrollar las habilidades del colaborador?	X			X		X	Si () No (X)
4. ¿La capacitación lo realiza con la finalidad de que sus colaboradores desempeñen posiciones futuras?	X			X		X	Si () No (X)
5. ¿Utiliza la capacitación para lograr el cambio de actitud de sus colaboradoras?	X			X		X	Si () No (X)
6. ¿La adquisición de nuevas actitudes y hábitos de los colaboradores ha traído beneficios para la empresa?	X			X		X	Si () No (X)
7. ¿Qué técnicas de capacitación son utilizadas en la empresa para transmitir conocimientos o información?	X			X		X	Si () No (X)
8. ¿Qué técnicas de capacitación son utilizadas para el desarrollo de la conciencia propia y de los demás?	X			X		X	Si () No (X)


 L.C. Fernando Suárez Carrasco Dr.
 CLAD: 05461

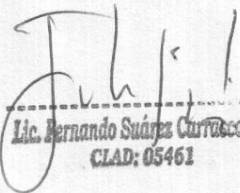
9. Al principio, cuándo usted ingresó a trabajar. ¿Su jefe inmediato o persona especializada, le condujo para que se adapte, familiarice con la empresa y con el ambiente donde iba a laborar?	X			X		X	Si () No (X)
10. Después de ingresar a trabajar. ¿En qué momento fue capacitado?	X			X		X	Si () No (X)
11. ¿Recibió la capacitación en el propio lugar de trabajo u oficina?	X			X		X	Si () No (X)
12. ¿Participó de la capacitación en un lugar fuera de la empresa?	X			X		X	Si () No (X)
13. ¿La empresa comprende las necesidades actuales y futuras de los clientes?	X			X		X	Si () No (X)
14. ¿Los productos que compra en las librerías del centro de Piura, cumple con sus expectativas?		X	X			X	Si () No (X)
15. Cuando usted solicita un producto. ¿Le atienden en el menor tiempo posible?		X	X			X	Si () No (X)
16. ¿La empresa mide la satisfacción de los clientes y actúa según los resultados?	X			X		X	Si () No (X)
17. ¿Usted se considera proactivo y una persona que dirige al personal con el ejemplo?		X	X			X	Si () No (X)
18. ¿Proporciona al personal los recursos y la libertad para que actúen con responsabilidad y autoridad?	X			X		X	Si () No (X)
19. ¿Ofrece oportunidades para que sus colaboradores aumenten sus conocimientos, competencias y experiencias?	X			X		X	Si () No (X)
20. ¿Se comparten libremente en la empresa conocimientos y	X			X		X	Si ()


 CIAD: 05461

experiencias en equipos y grupos?						No <input checked="" type="checkbox"/>
21. Cuando usted se acerca a la librería. ¿Observa una mejor representación y presentación de los colaboradores?		X	X		2	Si () No <input checked="" type="checkbox"/>
22. Con respecto a la calidad del servicio. ¿Define un proceso sistemático para lograrla?		X	2		2	Si () No <input checked="" type="checkbox"/>
23. ¿Evalúa los posibles riesgos, consecuencias e impactos del proceso de calidad del servicio, en los clientes y proveedores?	X			X		Si () No <input checked="" type="checkbox"/>
24. ¿Define el sistema de gestión de calidad, identificando aquellos procesos que afectan algún objetivo?	X			2		Si () No <input checked="" type="checkbox"/>
25. ¿Mejora el sistema a través de la medición y la evaluación?	X			2		Si () No <input checked="" type="checkbox"/>
26. ¿Fomenta en la empresa la mejora continua de productos, procesos y sistemas?	X			2		Si () No <input checked="" type="checkbox"/>
27. ¿Promociona actividades basadas en la prevención?		X	2		2	Si () No <input checked="" type="checkbox"/>
28. ¿Analiza los datos y la información obtenidos a través de los procesos, empleando métodos validos?	X			2		Si () No <input checked="" type="checkbox"/>
29. ¿Toma decisiones y emprende acciones en base al análisis y resultados?		X	2		2	Si () No <input checked="" type="checkbox"/>
30. ¿Identifica y selecciona proveedores claves para que logre la calidad de servicio?		X	2		2	Si () No <input checked="" type="checkbox"/>
31. ¿Establece relaciones con los proveedores para lograr mutuamente beneficios a corto y largo plazo?	X			2		Si () No <input checked="" type="checkbox"/>
32. ¿Desarrolla sistemas de gestión de calidad para garantizar a los clientes la mejora de su servicio?		X	2		2	Si () No <input checked="" type="checkbox"/>
33. ¿Existe la implementación de un		X	2		2	Si () 2


 Llc. Fernando Suárez Carrasco Jr.
 CLAD: 05461

sistema de gestión de calidad en la empresa?						No ()
34. ¿Se encuentra informado sobre la ISO 9001:2015?	X			X	X	Si () No (X)
35. ¿Cumple con todos requisitos establecidos en la ISO 9001:2015	X			X	X	Si () No (X)


 Llc. Fernando Suárez Curvasco Dr.
 CLAD: 05461

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Anita Riefrío Juárez

identificado con DNI 40862253, MAGISTER en Educación -
Lic. Administración.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por Martinez Arévalo, Leslie Marisol, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "Caracterización de la capacitación y gestión de calidad de las MYPE rubro librería del centro de Piura, año 2018", que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 22 Septiembre 2018.

Anita Riefrío Juárez
CIAD: 01897
Magíster
[Firma]

VALIDACIÓN

Ítems relacionados con CAPACITACIÓN (VARIABLES	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Realiza capacitación especializada en su empresa?	X			X		X	Si () No (X)
2. ¿Prepara a los colaboradores mediante la capacitación para la realización inmediata de diversas tareas del puesto?	X			X		X	Si () No (X)
3. ¿Utiliza la capacitación para desarrollar las habilidades del colaborador?	X			X		X	Si () No (X)
4. ¿La capacitación lo realiza con la finalidad de que sus colaboradores desempeñen posiciones futuras?	X			X		X	Si () No (X)
5. ¿Utiliza la capacitación para lograr el cambio de actitud de sus colaboradoras?	X			X		X	Si () No (X)
6. ¿La adquisición de nuevas actitudes y hábitos de los colaboradores ha traído beneficios para la empresa?	X			X		X	Si () No (X)
7. ¿Qué técnicas de capacitación son utilizadas en la empresa para transmitir conocimientos o información?	X			X		X	Si () No (X)
8. ¿Qué técnicas de capacitación son utilizadas para el desarrollo de la conciencia propia y de los demás?	X			X		X	Si () No (X)

9. Al principio, cuándo usted ingresó a trabajar. ¿Su jefe inmediato o persona especializada, le condujo para que se adapte, familiarice con la empresa y con el ambiente donde iba a laborar?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
10. Después de ingresar a trabajar. ¿En qué momento fue capacitado?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
11. ¿Recibió la capacitación en el propio lugar de trabajo u oficina?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
12. ¿Participó de la capacitación en un lugar fuera de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
13. ¿La empresa comprende las necesidades actuales y futuras de los clientes?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
14. ¿Los productos que compra en las librerías del centro de Piura, cumple con sus expectativas?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		Si () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
15. Cuando usted solicita un producto. ¿Le atienden en el menor tiempo posible?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		Si () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
16. ¿La empresa mide la satisfacción de los clientes y actúa según los resultados?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
17. ¿Usted se considera proactivo y una persona que dirige al personal con el ejemplo?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		Si () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
18. ¿Proporciona al personal los recursos y la libertad para que actúen con responsabilidad y autoridad?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
19. ¿Ofrece oportunidades para que sus colaboradores aumenten sus conocimientos, competencias y experiencias?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
20. ¿Se comparten libremente en la empresa conocimientos y	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()

experiencias en equipos y grupos?						No (<input checked="" type="checkbox"/>)
21. Cuando usted se acerca a la librería. ¿Observa una mejor representación y presentación de los colaboradores?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si (<input type="checkbox"/> No (<input checked="" type="checkbox"/>)
22. Con respecto a la calidad del servicio. ¿Define un proceso sistemático para lograrla?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si (<input type="checkbox"/> No (<input checked="" type="checkbox"/>)
23. ¿Evalúa los posibles riesgos, consecuencias e impactos del proceso de calidad del servicio, en los clientes y proveedores?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si (<input type="checkbox"/> No (<input checked="" type="checkbox"/>)
24. ¿Define el sistema de gestión de calidad, identificando aquellos procesos que afectan algún objetivo?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si (<input type="checkbox"/> No (<input checked="" type="checkbox"/>)
25. ¿Mejora el sistema a través de la medición y la evaluación?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si (<input type="checkbox"/> No (<input checked="" type="checkbox"/>)
26. ¿Fomenta en la empresa la mejora continua de productos, procesos y sistemas?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si (<input type="checkbox"/> No (<input checked="" type="checkbox"/>)
27. ¿Promociona actividades basadas en la prevención?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si (<input type="checkbox"/> No (<input checked="" type="checkbox"/>)
28. ¿Analiza los datos y la información obtenidos a través de los procesos, empleando métodos validos?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si (<input type="checkbox"/> No (<input checked="" type="checkbox"/>)
29. ¿Toma decisiones y emprende acciones en base al análisis y resultados?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si (<input type="checkbox"/> No (<input checked="" type="checkbox"/>)
30. ¿Identifica y selecciona proveedores claves para que logre la calidad de servicio?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si (<input type="checkbox"/> No (<input checked="" type="checkbox"/>)
31. ¿Establece relaciones con los proveedores para lograr mutuamente beneficios a corto y largo plazo?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si (<input type="checkbox"/> No (<input checked="" type="checkbox"/>)
32. ¿Desarrolla sistemas de gestión de calidad para garantizar a los clientes la mejora de su servicio?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si (<input type="checkbox"/> No (<input checked="" type="checkbox"/>)
33. ¿Existe la implementación de un		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si (<input type="checkbox"/>

sistema de gestión de calidad en la empresa?							No <input checked="" type="checkbox"/>
34. ¿Se encuentra informado sobre la ISO 9001:2015?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
35. ¿Cumple con todos requisitos establecidos en la ISO 9001:2015	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Héctor Orlando Arica Clavijo.....

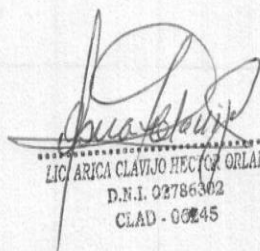
identificado con DNI 02786302, MAGISTER en

DOCENCIA UNIVERSITARIA.....

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: CUESTIONARIO....., elaborado por LESLIE MARISOL MARTINEZ AREVALO....., a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "Caracterización de la capacitación y gestión de calidad de las MYPE rubro librería del centro de Piura, año 2018", que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

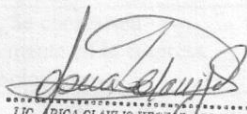
Piura, 22 de setiembre..... 2018.


LIC. ARICA CLAVIJO HEC. ORLANDO
D.N.I. 02786302
CLAD - 00245

Magíster

VALIDACIÓN

Ítems relacionados con CAPACITACIÓN (VARIABLES	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Realiza capacitación especializada en su empresa?	✓			✓		✓	Si () No (x)
2. ¿Prepara a los colaboradores mediante la capacitación para la realización inmediata de diversas tareas del puesto?	✓			✓		✓	Si () No (x)
3. ¿Utiliza la capacitación para desarrollar las habilidades del colaborador?	✓			✓		✓	Si () No (x)
4. ¿La capacitación lo realiza con la finalidad de que sus colaboradores desempeñen posiciones futuras?	✓			✓		✓	Si () No (x)
5. ¿Utiliza la capacitación para lograr el cambio de actitud de sus colaboradoras?	✓			✓		✓	Si () No (x)
6. ¿La adquisición de nuevas actitudes y hábitos de los colaboradores ha traído beneficios para la empresa?	✓			✓		✓	Si () No (x)
7. ¿Qué técnicas de capacitación son utilizadas en la empresa para transmitir conocimientos o información?	✓			✓		✓	Si () No (x)
8. ¿Qué técnicas de capacitación son utilizadas para el desarrollo de la conciencia propia y de los demás?	✓			✓		✓	Si () No (x)


 LIC. ARICA CLAVIJO HECTOR ORLANDO
 D.N.I. 02786302
 CLAD - 00245

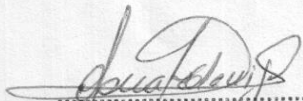
9. Al principio, cuándo usted ingresó a trabajar. ¿Su jefe inmediato o persona especializada, le condujo para que se adapte, familiarice con la empresa y con el ambiente donde iba a laborar?	✓			✓		✓	Si () No (X)
10. Después de ingresar a trabajar. ¿En qué momento fue capacitado?	✓			✓		✓	Si () No (X)
11. ¿Recibió la capacitación en el propio lugar de trabajo u oficina?	✓			✓		✓	Si () No (X)
12. ¿Participó de la capacitación en un lugar fuera de la empresa?	✓			✓		✓	Si () No (X)
13. ¿La empresa comprende las necesidades actuales y futuras de los clientes?	✓			✓		✓	Si () No (X)
14. ¿Los productos que compra en las librerías del centro de Piura, cumple con sus expectativas?	✓			✓		✓	Si () No (X)
15. Cuando usted solicita un producto. ¿Le atienden en el menor tiempo posible?	✓			✓		✓	Si () No (X)
16. ¿La empresa mide la satisfacción de los clientes y actúa según los resultados?	✓			✓		✓	Si () No (X)
17. ¿Usted se considera proactivo y una persona que dirige al personal con el ejemplo?	✓			✓		✓	Si () No (X)
18. ¿Proporciona al personal los recursos y la libertad para que actúen con responsabilidad y autoridad?	✓			✓		✓	Si () No (X)
19. ¿Ofrece oportunidades para que sus colaboradores aumenten sus conocimientos, competencias y experiencias?	✓			✓		✓	Si () No (X)
20. ¿Se comparten libremente en la empresa conocimientos y	✓			✓		✓	Si ()


 LIC. ARICA CLAVIJO HECCEG ORLANDIO
 D.N.I. 02786302
 CLAD - 06245

experiencias en equipos y grupos?						No (x)
21. Cuando usted se acerca a la librería. ¿Observa una mejor representación y presentación de los colaboradores?	✓		✓		✓	Si () No (x)
22. Con respecto a la calidad del servicio. ¿Define un proceso sistemático para lograrla?	✓		✓		✓	Si () No (x)
23. ¿Evalúa los posibles riesgos, consecuencias e impactos del proceso de calidad del servicio, en los clientes y proveedores?	✓		✓		✓	Si () No (x)
24. ¿Define el sistema de gestión de calidad, identificando aquellos procesos que afectan algún objetivo?	✓		✓		✓	Si () No (x)
25. ¿Mejora el sistema a través de la medición y la evaluación?	✓		✓		✓	Si () No (x)
26. ¿Fomenta en la empresa la mejora continua de productos, procesos y sistemas?	✓		✓		✓	Si () No (x)
27. ¿Promociona actividades basadas en la prevención?	✓		✓		✓	Si () No (x)
28. ¿Analiza los datos y la información obtenidos a través de los procesos, empleando métodos validos?	✓		✓		✓	Si () No (x)
29. ¿Toma decisiones y emprende acciones en base al análisis y resultados?	✓		✓		✓	Si () No (x)
30. ¿Identifica y selecciona proveedores claves para que logre la calidad de servicio?	✓		✓		✓	Si () No (x)
31. ¿Establece relaciones con los proveedores para lograr mutuamente beneficios a corto y largo plazo?	✓		✓		✓	Si () No (x)
32. ¿Desarrolla sistemas de gestión de calidad para garantizar a los clientes la mejora de su servicio?	✓		✓		✓	Si () No (x)
33. ¿Existe la implementación de un	✓		✓		✓	Si ()


 LIC. ARICA CLAVIJO HEC / ORLANDO
 D.N.I. 02786002
 CLAD - 00245

sistema de gestión de calidad en la empresa?							No (x)
34. ¿Se encuentra informado sobre la ISO 9001:2015?	✓			✓		✓	Si () No (x)
35. ¿Cumple con todos requisitos establecidos en la ISO 9001:2015	✓			✓		✓	Si () No (x)


 LIC. ARICA CLAVIJO HECFOR ORLANDO
 D.N.I. 02786362
 CLAD - 00245

EVALUACIÓN DE LAS VALIDACIONES POR EXPERTOS

N°	Pregunta	Criterios de evaluación																								T O T A L	E S C A L A	Modificación o eliminación de la pregunta							
		¿Es pertinente con el concepto?						¿Necesita mejorar la redacción?						¿Es tendencioso, aquiescente?						¿Se necesita más ítems en concepto?															
		Experto 1		Experto 2		Experto 3		T O T A L	Experto 1		Experto 2		Experto 3		T O T A L	Experto 1		Experto 2		Experto 3		T O T A L													
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI				NO						
Capacitación - objetivos																																			
1	¿Realiza capacitación especializada en su empresa?	1		1		1		3		2		2		2		3		2		2		2		3		2		2		2		3		3	
2	¿Prepara a los colaboradores mediante la capacitación para la realización inmediata de diversas tareas del puesto?	1		1		1		3		2		2		2		3		2		2		2		3		2		2		2		3		3	
3	¿Utiliza la capacitación para desarrollar las habilidades del colaborador?	1		1		1		3		2		2		2		3		2		2		2		3		2		2		2		3		3	
4	¿La capacitación lo realiza con la finalidad de que sus colaboradores desempeñen posiciones futuras?	1		1		1		3		2		2		2		3		2		2		2		3		2		2		2		3		3	
5	¿Utiliza la capacitación para lograr el cambio de actitud de sus colaboradoras?	1		1		1		3		2		2		2		3		2		2		2		3		2		2		2		3		3	
6	¿La adquisición de nuevas actitudes y hábitos de los colaboradores ha traído beneficios para la empresa?	1		1		1		3		2		2		2		3		2		2		2		3		2		2		2		3		3	
7	¿Qué técnicas de capacitación son utilizadas en la empresa para transmitir conocimientos o información?	1		1		1		3		2		2		2		3		2		2		2		3		2		2		2		3		3	
8	¿Qué técnicas de capacitación son utilizadas para el desarrollo de la conciencia propia y de los demás?	1		1		1		3		2		2		2		3		2		2		2		3		2		2		2		3		3	

9	Al principio, cuándo usted ingresó a trabajar. ¿Su jefe inmediato o persona especializada, le condujo para que se adapte, familiarice con la empresa y con el ambiente donde iba a laborar?	1		1		1		3		2		2		2		2		3		2		2		2		3		3			
10	Después de ingresar a trabajar. ¿En qué momento fue capacitado?	1		1		1		3		2		2		2		3		2		2		2		2		3		3			
11	¿Recibió la capacitación en el propio lugar de trabajo u oficina?	1		1		1		3		2		2		2		3		2		2		2		2		3		3			
12	¿Participó de la capacitación en un lugar fuera de la empresa?	1		1		1		3		2		2		2		3		2		2		2		2		3		3			
13	¿La empresa comprende las necesidades actuales y futuras de los clientes?	1		1		1		3		2		2		2		3		2		2		2		2		3		3			
14	¿Los productos que compra en las librerías del centro de Piura, cumple con sus expectativas?		2		2	1		1	1		1			2	1	1		1			2	1		2		2		2	3	1.8	ELIMINADA
15	Cuando usted solicita un producto. ¿Le atienden en el menor tiempo posible?		2		2	1		1	1		1			2	1	1		1			2	1		2		2		2	3	1.8	ELIMINADA
16	¿La empresa mide la satisfacción de los clientes y actúa según los resultados?	1		1		1		3		2		2		2		3		2		2		2		2		3		3			
17	¿Usted se considera proactivo y una persona que dirige al personal con el ejemplo?		2		2	1		1	1		1			2	1	1		1			2	1		2		2		2	3	1.8	ELIMINADA
18	¿Proporciona al personal los recursos y la libertad para que actúen con responsabilidad y autoridad?	1		1		1		3		2		2		2		3		2		2		2		2		3		3			
19	¿Ofrece oportunidades para que sus colaboradores aumenten sus conocimientos, competencias y experiencias?	1		1		1		3		2		2		2		3		2		2		2		2		3		3			
20	¿Se comparten libremente en la empresa conocimientos y experiencias en equipos y grupos?	1		1		1		3		2		2		2		3		2		2		2		2		3		3			

21	Cuando usted se acerca a la librería. ¿Observa una mejor representación y presentación de los colaboradores?		2		2	1		1	1		1			2	1	1		1			2	1		2		2		2	3	1.8	ELIMINADA
22	Con respecto a la calidad del servicio. ¿Define un proceso sistemático para lograrla?		2		2	1		1	1		1			2	1	1		1			2	1		2		2		2	3	1.8	ELIMINADA
23	¿Evalúa los posibles riesgos, consecuencias e impactos del proceso de calidad del servicio, en los clientes y proveedores?	1		1		1		3		2		2		2	3		2		2		2	3		2		2		2	3	3	
24	¿Define el sistema de gestión de calidad, identificando aquellos procesos que afectan algún objetivo?	1		1		1		3		2		2		2	3		2		2		2	3		2		2		2	3	3	
25	¿Mejora el sistema a través de la medición y la evaluación?	1		1		1		3		2		2		2	3		2		2		2	3		2		2		2	3	3	
26	¿Fomenta en la empresa la mejora continua de productos, procesos y sistemas?	1		1		1		3		2		2		2	3		2		2		2	3		2		2		2	3	3	
27	¿Promociona actividades basadas en la prevención?		2		2	1		1	1		1			2	1	1		1			2	1		2		2		2	3	1.8	ELIMINADA
28	¿Analiza los datos y la información obtenidos a través de los procesos, empleando métodos válidos?	1		1		1		3		2		2		2	3		2		2		2	3		2		2		2	3	3	
29	¿Toma decisiones y emprende acciones en base al análisis y resultados?		2		2	1		1	1		1			2	1	1		1			2	1		2		2		2	3	1.8	ELIMINADA
30	¿Identifica y selecciona proveedores claves para que logre la calidad de servicio?		2		2	1		1	1		1			2	1	1		1			2	1		2		2		2	3	1.8	ELIMINADA
31	¿Establece relaciones con los proveedores para lograr mutuamente beneficios a corto y largo plazo?	1		1		1		3		2		2		2	3		2		2		2	3		2		2		2	3	3	
32	¿Desarrolla sistemas de gestión de calidad para garantizar a los clientes la mejora de su servicio?		2		2	1		1	1		1			2	1	1		1			2	1		2		2		2	3	1.8	ELIMINADA
33	¿Existe la implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa?		2		2	1		1	1		1			2	1	1		1			2	1		2		2		2	3	1.8	ELIMINADA
34	¿Se encuentra informado sobre la ISO 9001:2015?	1		1		1		3		2		2		2	3		2		2		2	3		2		2		2	3	3	
35	¿Cumple con todos requisitos establecidos en la ISO 9001:2015	1		1		1		3		2		2		2	3		2		2		2	3		2		2		2	3	3	

Fuente: Fichas de validación de expertos

Valores de escala evaluativa:

Escala	Acción	Valor
Escala evaluativa excelente	No modificar	3
Escala evaluativa buena	Modificar	2
Escala evaluativa deficiente	Eliminar	1

Fuente: Elaboración propia

Se realizó la evaluación de las validaciones por expertos, utilizando los valores de escala evaluativa y el programa Excel. Finalmente, se concluyó que las preguntas N° 14, N° 15, N° 17, N° 21, N° 22, N° 27, N° 29, N° 30, N° 32 y N° 33, sean eliminadas por el resultado que muestran y el estar dentro de la escala evaluativa deficiente y no superar a una escala mayor, mientras que las demás preguntas si están dentro de la escala evaluativa excelente y aptas para aplicar.

	<i>Colaborador</i>	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	C21	C22	C23	C24	C25	C26	
7	Lectura comentada	4	4		4	4	4	4	4	4	4			4	4					4					4		4	14
	Instrucción programada			3								3	3															3
	Instrucción por computadora																					2	2	2				3
	Ninguno															1	1	1	1		1					1		6
8	Representación de roles		5		5	5	5	5	5	5	5											5	5	5	5			12
	Simulación														4													1
	Entrenamiento de sensibilidad											3	3															2
	Entrenamiento de grupos			2																	2							2
	Ninguno	1												1		1	1	1	1		1					1	1	9
9	Siempre	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4							4	4	4	19
	Casi siempre														3							3	3	3				4
	Aveces																			2	2							2
	Nunca																		1									1
10	En servicio	3	3									3	3	3	3	3				3					3		3	10
	Fuera de servicio			2	2	2	2	2	2	2	2						2	2								2		11
	Ninguno																		1		1	1	1	1				5
11	Siempre	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4							4	4	4	19
	Casi siempre																											0
	Aveces																			2								1
	Nunca																1		1		1	1	1	1				6
12	Siempre														4			4										2
	Casi siempre																											0
	Aveces	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2									2		2	2	2	2			15
	Nunca											1	1	1		1	1		1		1					1	1	9

Fuente: Elaboración propia

Ítem	Variable Gestión de Calidad												Total
	Propietario	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9			
1	Siempre	4			4		4			4			4
	Casi siempre			3		3		3					3
	Aveces		2										1
	Nunca								1				1
2	Siempre		4				4	4	4				4
	Casi siempre			3		3							2
	Aveces	2			2					2			3
	Nunca												0
3	Siempre	4	4		4		4						4
	Casi siempre			3		3							2
	Aveces							2	2	2			3
	Nunca												0
4	Siempre		4	4	4				4				4
	Casi siempre						3			3			2
	Aveces	2				2		2					3
	Nunca												0
5	Siempre	4						4					2
	Casi siempre			3	3								2
	Aveces		2			2	2		2	2			5
	Nunca												0
6	Siempre		4					4	4	4			4
	Casi siempre					3							1
	Aveces			2	2		2						3
	Nunca	1											1

7	Siempre		4					4	4									3
	Casi siempre																	0
	Aveces			2		2												2
	Nunca	1			1		1			1								4
8	Siempre		4															1
	Casi siempre																	0
	Aveces			2		2		2	2									4
	Nunca	1			1		1			1								4
9	Siempre	4	4															3
	Casi siempre			3			3			3								3
	Aveces				2	2		2										3
	Nunca																	0
10	Siempre		4															1
	Casi siempre					3												1
	Aveces			2			2	2	2									4
	Nunca	1			1													3
11	Siempre	4	4		4					4	4							5
	Casi siempre			3		3												2
	Aveces							2	2									2
	Nunca																	0
12	Si	2																1
	No		1	1	1	1	1	1	1	1	1							8
13	Si																	0
	No	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1							9

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 4: CONSTANCIA DE NO ADEUDO

USER: 45757402


Nro: 082018-00007069
Fecha: 10-10-2018 18:20

CONSTANCIA DE NO ADEUDO

La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) MARTINEZ AREVALO LESLIE MARISOL, con código de matrícula 0811130039, de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION; no registra deuda pendiente a la fecha para optar TALLER DE TITULACION.

Se expide el presente a solicitud del interesado(a).

PIURA, 10 DE OCTUBRE DEL 2018.


UNIVERSIDAD CATOLICA
LOS ANGELES - CHIMBOTE
Giuliano Lisbeth Moscol Carbajal
Giuliano Lisbeth Moscol Carbajal
UNIDAD DE CADA FILIAL


UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE
FILIAL PIURA
Sra. Ana Silvia Chuyes Guevara
Sra. Ana Silvia Chuyes Guevara
ESPECIALISTA CLR

V°B° CAJA

V°B° BIBLIOTECA (*)

V°B° LABORATORIO/ CLINICA (*)

(*) Requerido en los centros donde exista Biblioteca y/o Laboratorio.

ANEXO 5: EVIDENCIA DE TURNITING

Turnitin

https://turnitin.com/t_inbox.asp?r=54.954636459588

67%

Buscar

PROYECTO

BANDEJA DE ENTRADA | ESTÁS VIENDO: TRABAJOS NUEVOS

PÁGINA: 1 2

Entregar archivo

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

<input type="checkbox"/>	AUTOR	TÍTULO	COMPLETADO	NOTA	RESPUESTA	ARCHIVO	Nº DEL TRABAJADO	FECHA
<input type="checkbox"/>	Cordova Vilchez Resu...	CORDOVA VILCHEZ RESULT FIN	0%		-		1009379707	27-sept.-2018
<input type="checkbox"/>	Dominguez Chumacero ...	DOMINGUEZ CHUMACERO RESULT 1	0%		-		1004007880	18-sept.-2018
<input type="checkbox"/>	Godos Sanchez Result...	GODOS SANCHEZ RESULTAD	0%		-		1004015051	18-sept.-2018
<input type="checkbox"/>	Martinez Arevalo Int...	MARTINEZ AREVALO INTROD 11 oct	0%		-		1018008121	11-oct.-2018
<input type="checkbox"/>	Mendoza Cruz Resulta...	MENDOZA CRUZ RESULTADOS 211	0%		-		1006338077	21-sept.-2018
<input type="checkbox"/>	Niño Abad Resultad N...	NIÑO ABAD RESULTAD	0%		-		1002803812	16-sept.-2018
<input type="checkbox"/>	Tume Rodriguez Resul...	TUME RODRIGUEZ RESULT	0%		-		1002805239	16-sept.-2018
<input type="checkbox"/>	Zapata Reyes Result ...	ZAPATA REYES RESULT oct 11	0%		-		1018009128	11-oct.-2018
<input type="checkbox"/>	Falla Romero Resulta...	FALLA ROMERO RESULTADO	4%		-		1002808345	16-sept.-2018
<input type="checkbox"/>	Olaya Nole Olaya Nol...	OLAYA NOLE	4%		-		987988908	06-ago.-2018
<input type="checkbox"/>	Silva More Resul 29 ...	SILVA MORE RESUL 29 09 02	4%		-		1010598837	29-sept.-2018
<input type="checkbox"/>	Martinez Arevalo Res...	MARTINEZ AREVALO RESULT OCT	5%		-		1017733777	10-oct.-2018
<input type="checkbox"/>	Falla Romero Introd ...	FALLA ROMERO INTROD	6%		-		1004017232	18-sept.-2018
<input type="checkbox"/>	Maza Zapata Result 1...	MAZA ZAPATA RESULT 1	6%		-		1004010296	18-sept.-2018
<input type="checkbox"/>	Alban Panta Resul 2 ...	ALBAN PANTA RESUL 2	8%		-		100400824	18-sept.-2018
<input type="checkbox"/>	Olaya Nole Result 29...	OLAYA NOLE RESULT 29 09	8%		-		1010581446	29-sept.-2018
<input type="checkbox"/>	Godos Sanchez Introd...	GODOS SANCHEZ INTRODUC	9%		-		1004015341	18-sept.-2018
<input type="checkbox"/>	Zapata Hidalgo Resul...	ZAPATA HIDALGO RESULT 29 09	9%		-		1010579353	29-sept.-2018
<input type="checkbox"/>	Silva More Introd 21...	SILVA MORE INTROD 211	11%		-		1006303120	21-sept.-2018
<input type="checkbox"/>	Alban Panta Introd A...	ALBAN PANTA INTROD	12%		-		1002814103	16-sept.-2018
<input type="checkbox"/>	Tume Rodriguez Intro...	TUME RODRIGUEZ INTRODUC2	12%		-		1006333527	21-sept.-2018
<input type="checkbox"/>	Zapata Reyes Result ...	ZAPATA REYES RESULT OCT 18	12%		-		1017739565	10-oct.-2018
<input type="checkbox"/>	Niño Abad Niño Abad	NIÑO ABAD	13%		-		987989017	06-ago.-2018
<input type="checkbox"/>	Maza Zapata Intr 29 ...	MAZA ZAPATA INTR 29 09 18	14%		-		1010583688	29-sept.-2018
<input type="checkbox"/>	Zapata Hidalgo Zapat...	ZAPATA HIDALGO	14%		-		987989133	06-ago.-2018

PÁGINA: 1 2

ANEXO 6: EVIDENCIAS DE LA INVESTIGACIÓN

