



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN Y PLAN  
DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS  
DEL SECTOR MANUFACTURA-RUBRO FABRICACIÓN  
DE CALZADO, DISTRITO DE FLORENCIA DE MORA  
PARTE BAJA, 2018

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

**AUTORA:**

Bach. ANA CECILIA QUISPE PEREDA

**ASESOR:**

Mgr. CARLOS ENALDO REBAZA ALFARO

TRUJILLO - PERÚ  
2019

**JURADO EVALUADOR**

Dr. José German, Salinas Gamboa  
Presidente

Mgtr. Carolina Esther, Castellares Jhonson  
Miembro

Mgtr. Yuly Yolanda, Morillo Campos  
Miembro

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por ser mi soporte, compañía y por haberme dado la vida y la gran oportunidad de cumplir con mi meta profesional.

A mi Madre, por estar a mi lado, que dedicó su vida para que yo tenga lo necesario y pueda seguir adelante con mis metas.

A mis compañeros y amistades por su apoyo. A mis docentes que fueron mi guía y por dedicar su tiempo en brindarme lo mejor de sus conocimientos.

A quienes recién se sumaron a mi vida con las mejores intenciones que con sus sonrisas de ánimo me demostraron que cuento con su apoyo para seguir adelante con mis metas, sueños y anhelos. Y a ti por todo el apoyo y confianza que has depositado en mí.

## DEDICATORIA

A mi Madre, por ser una madre coraje  
porque asumió dos roles de padre y madre  
y que me enseñó que con dedicación,  
esfuerzo y paciencia se logra los objetivos  
y metas.

A mí querido hermano y hermanas por  
brindarme su apoyo y cariño.

A ustedes, por acompañarme en esta  
nueva etapa de mi vida, por regalarme sus  
buenos consejos, su apoyo moral y  
brindarme la dicha de tener su amor.

A mi asesor, quien me apoyó y orientó en la  
elaboración de mi tesis.

## RESUMEN

La presente investigación, ha tenido como objetivo general: determinar las principales características de la gestión de calidad y plan de mejora en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector manufactura-rubro fabricación de calzado, distrito Florencia de Mora parte baja, 2018. El tipo de investigación es cuantitativa, nivel descriptivo y diseño no experimental-transversal-descriptivo. Se obtuvo una población de 20 Mypes y la muestra de 15 Mypes. Para la recolección de datos, se usó un cuestionario de 25 preguntas y se aplicó la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: 80% son dueños, 100% su objetivo es generar ganancias, 40% tienen poco conocimiento de gestión de calidad, 47% usa la evaluación para medir el rendimiento de su personal, 80% no se capacitó antes de crear su empresa, 53% no se ha capacitado en los últimos años, 80% se ha capacitado de 01 a 03 veces, 60% considera a la capacitación como inversión, 53% no capacita a su personal, 60% no utiliza ninguna técnica para capacitar a su trabajadores, el 67% no capacita por falta de dinero, el 53% no sabe si la capacitación mejora el rendimiento por que no capacita a su personal. Se llegó a la conclusión que los representantes tienen poco conocimiento sobre gestión de calidad por lo cual no conocen técnicas de gestión, pero son conscientes que la calidad de su producto debe mejorar, por último no capacitan a su personal por falta de dinero, pero consideran que la capacitación es una inversión.

**Palabras Clave:** Calidad, Capacitación, Gestión y Mypes.

## **ABSTRACT**

The present research, has had as general objective to determine the main characteristics of the quality management and improvement plan in the training of the micro and small companies in the manufacturing sector-footwear manufacturing area, Florencia de Mora district, lower part, 2018. The type of research is quantitative, of non-experimental-transversal-descriptive design. A population of 20 Mypes was obtained and the sample of 15 Mypes. For data collection, a 25-question questionnaire was used and the survey was applied. Obtaining the following results: 80% are owners, 100% indicated that their goal is to generate profits, 40% have little knowledge of quality management, 47% use the evaluation to measure the performance of their staff, the 80% were not of trained before creating their Company, 53% has not trained in recent years, 80% has been trained from 01 to 03 times, 60% do not use any technique to train their workers, 67% do not train for lack of money, 53% do not know if the training improves performance because it does not train their staff. It was concluded that representatives have little knowledge of quality management so they do not know management techniques, but are aware that the quality of their product should improve, finally do not train their staff for lack of money , but they believe that training is an investment.

**Key words:** Quality, training, management and Mypes.

## CONTENIDO

<b>TÍTULO</b> .....	i
<b>JURADO EVALUADOR</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iv
<b>RESUMEN</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>CONTENIDO</b> .....	vii
<b>ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS</b> .....	viii
Tablas .....	viii
Figuras .....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA</b> .....	9
2.1. Antecedentes .....	9
2.2. Bases teóricas de la investigación .....	26
2.3. Bases conceptuales .....	55
<b>III. HIPÓTESIS</b> .....	58
<b>IV. METODOLOGÍA</b> .....	59
4.1 Diseño de la investigación .....	59
4.2 Población y muestra .....	60
4.3 Definición y operacionalización de la variable .....	60
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	64
4.5. Plan de análisis .....	64
4.6. Matriz de consistencia .....	65
4.7. Principios éticos de investigación .....	66
<b>V. RESULTADOS</b> .....	67
5.1. Resultados .....	67
5.2. Análisis de resultados .....	70
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	85
<b>VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS</b> .....	88
Recomendaciones .....	88
Referencias .....	89
Anexos .....	94

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### Tablas

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector manufactura-rubro fabricación de calzado, distrito Florencia de Mora parte baja, 2018.....	67
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector manufactura-rubro fabricación de calzado, distrito de Florencia de Mora parte baja, 2018. ....	68
Tabla 3. Características de la gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector manufactura-rubro fabricación de calzado, distrito de Florencia de Mora parte baja, 2018. ....	68
Tabla 4. Plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura-rubro fabricación de calzado, distrito de Florencia de Mora parte baja, 2018 .....	84

### Figuras

Figura 1. Edad de los representantes .....	97
Figura 2. Género de los representantes .....	97
Figura 3. Grado de instrucción de los representantes .....	98
Figura 4. Cargo que desempeña los representantes .....	98
Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo .....	99
Figura 6. Tiempo de permanencia en el rubro .....	99
Figura 7. Número de trabajadores.....	100

Figura 8. Tipo de trabajadores .....	100
Figura 9. Objetivos de creación .....	101
Figura 10. Conocimiento sobre gestión de calidad.....	101
Figura 11. Técnicas modernas de la gestión de calidad.....	102
Figura 12. Dificultades para implementar la gestión de calidad.....	102
Figura 13. Técnicas para medir rendimiento del personal.....	103
Figura 14. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa .....	103
Figura 15. Creación de empresa .....	104
Figura 16. Se ha capacitado en los últimos años .....	104
Figura 17. Veces que se han capacitado los representantes.....	105
Figura 18. Consideración sobre la capacitación .....	105
Figura 19. Capacitación de personal .....	106
Figura 20. Uso de técnicas para capacitar al personal .....	106
Figura 21. Temas de capacitación.....	107
Figura 22. Razón por la cual no capacita a su personal .....	107
Figura 23. Beneficios que le aportó la capacitación .....	108
Figura 24. La capacitación mejora el rendimiento del personal .....	108
Figura 25. Evaluación resultados después de capacitar al personal .....	109

## **I. INTRODUCCIÓN**

Las Mypes, constituyen el 99% del tejido empresarial peruano, aporta el 40% del PBI y generan alrededor del 80% de puestos de trabajo Según la Revista Institucional de la Sociedad Nacional de Industrias, Wendemeyer (2017, p.26). Reyes (2017) afirma que las Mypes abarcan el 60% de la población económicamente activa (PEA), siendo la microempresa quien genera más empleo con un 53% y la pequeña empresa con un 7%.

Avolio (2011) afirma que la mayor parte de las Mypes en el Perú son de tipo familiar, por lo tanto esperan que la persona que ocupe el lugar del dueño, sea un integrante de la familia pero lamentablemente, muchas veces esta persona no cuenta con una preparación y capacitación adecuada para seguir con la administración de la empresa, por ello, es poco probable que continúe la sucesión de la empresa, es allí que se genera uno de los principales problemas de este tipo de empresas. Además, las Mypes trabajan a su suerte, porque no capacitan a sus trabajadores, no elaboran un plan de negocio, ni alternativas para afrontar en casos de contingencia entre otros problemas, estas son razones por la cuales las Mypes quiebran. Por otro lado, los propietarios aun no le dan la debida atención al tema de capacitar a su personal e incluyéndose ellos mismos, la razón es que les cuesta capacitar, es decir los propietarios de las Mypes deben invertir una parte de sus ingresos para cubrir las capacitaciones que requieren y así contar con personal calificado.

Cruz, Meneses y López (citado por Alayo, 2017) manifiestan que en México, las Mypes representan el 90% de todas las empresas del país (INEGI, 2004). El INEGI, realizó por primera vez la Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de MiPYMES, confirman que de los 4 millones de empresas que hay en México, el 97.6% le corresponde a la microempresas y el 75% ocupado en el país trabajan para ellas. De todas las empresas, solo el 12.6% capacita a su personal. Sánchez (citado por Mungaray, Aguilar y Osorio, 2017, p.132) nos dice que sus encuestados microempresarios mexicanos dieron a conocer que sus principales problemas son: las bajas ganancias, la competencia excesiva y los problemas de gestión.

Según el Diario BAE Negocios (2017) en **Argentina** el 99% de las empresas registradas son micro, pequeñas y medianas, y brindan empleo formal a un 65%. Elementalmente, casi siete de cada 10 empresas se financian con recursos propios, razón por la cual los dueños se resisten a invertir en capacitaciones de sus trabajadores, porque sus recursos económicos son limitados. Claveria (2010) (citado por Acosta, 2016) en un estudio elaborado por la consultora AXG Tecnonexo, demostró que los principales problemas existentes en Argentina se dan por la falta de seguimiento y soporte al personal que participa en las capacitaciones empresariales que no obtienen los resultados esperados.

En **Chile**, el 48.3% de las empresas son familiares. La Revista PYME 2012 (citado por Alayo, 2017) nos dice que solo el 13% de las organizaciones familiares logran permanecer en el mercado y crecer en el lapso del tiempo, esto se debe al uso de estrategias y a su buena administración; el porcentaje restante de estas

organizaciones inician con dificultades de innovación, falta de liderazgo, escasa capacitación, entre otros problemas.

Pérez y Ramírez (citado por Alayo, 2017) refiere que los docentes e investigadores de la universidad EAN y director del grupo de investigación G3Pymes manifestaron que cerca del 38% del PIB total de **Colombia** fue aportado por las Mypes. Payan y Heyller (2006) hallaron que la debilidad más sobresaliente que enfrenta el empresario del sector calzado, es la insuficiente formación administrativa. Por otro lado el SENA (2004), realizó una caracterización ocupacional de la cadena productiva del cuero en Colombia, identificando que los empresarios de las empresas de calzado requieren servicios de asesoría en técnica de producción, comercio exterior, diseño, aseguramiento de calidad y gestión administrativa.

Terrones (citado por Acosta, 2016) refiere que en el **Perú** los niveles de emprendimiento son altos pero el acceso a la capacitación en el segmento MYPE es muy bajo, esto se encuentra entre el 15% y 20%. Esto produce una brecha porque en la actualidad los propietarios de los negocios no pueden llegar al nivel de éxito que anhelan, su competencia es entre ellas mismas, son muy pocas las Mypes que exportan, por la razón que aún no saben utilizar las herramientas necesarias para administrar y gestionar con calidad en este mercado exigente.

Tello (2014) afirma que el problema principal es la informalidad de las Mypes. Además existen problemas secundarios como el incumplimiento de la Ley MIPYME por los gobiernos nacionales, regionales y locales; carencia de innovación y de

servicios tecnológicos; existencia de una SUNAT que con su poder opresivo solo persuade a la recaudación pero no a desarrollar un sistema tributario que favorezca a las Mypes de manera competitiva; falta de promoción de las exportaciones; poco uso de técnicas de gestión debido a la escasa preparación administrativa de los empresarios; restricción del acceso al mercado, tanto de productos finales como de factores de producción, entre otros.

Algunos de los departamentos que se destacan por su producción de calzado es **Trujillo**; como primer productor de calzado. Según Galván (2009) manifiesta que el Director General de MYPE y Cooperativas del Ministerio de la Producción mencionó que las Mypes enfrentan problemas como: La dificultad de acceso al financiamiento, limitadas capacidades gerenciales, limitado acceso a información, poca responsabilidad social empresarial, poca inserción en el mercado, uso inadecuado de tecnologías, escasas capacidades operativas y débiles articulaciones empresariales; todo esto les provoca baja competitividad, baja productividad, informalidad y poca rentabilidad.

Cárdenas (2013) en la web El Florenciano afirma que **Florencia de Mora** también tiene participación con un 5% en el mercado de productores de calzado de la Libertad. En este distrito también se desarrolla una industria dedicada a la fabricación de calzado aunque es a menor escala, pero aun así es generadora de trabajo para cientos de familias. Sin embargo uno de los principales problemas que los propietarios enfrentan es que las empresas son muy independientes. No hay asociación que los agrupe, respalde y que les ayude a organizarse, esto implica que los empresarios sean

más artesanales, por lo tanto no aplican una buena gestión administrativa, no capacitan a su personal; porque para ellos en lugar de considerar como inversión lo ven como un gasto el capacitar a su personal e incluso capacitarse ellos mismos.

Por lo tanto, después de conocer los problemas que aquejan y afrontan los fabricantes de calzado de la ciudad de Trujillo, distrito de Florencia de Mora se decidió realizar la presente investigación, para conocer las principales características de los representantes de las Mypes, Mypes y de la gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas. Por ello se planteó la siguiente pregunta de investigación. ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en la capacitación y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura-rubro fabricación de calzado, distrito de Florencia de Mora parte baja, 2018? Para dar respuesta a este problema de investigación, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación y plan de mejora en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector manufactura-rubro fabricación de calzado, distrito Florencia de Mora parte baja, 2018. Para conseguir el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos:

- Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector manufactura- rubro fabricación de calzado, distrito Florencia de Mora parte baja, 2018.
- Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector manufactura-rubro fabricación de calzado, distrito de Florencia de Mora parte baja, 2018.

- Determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector manufactura-rubro fabricación de calzado, distrito de Florencia de Mora parte baja, 2018.
- Elaborar un plan de mejora sobre la aplicación de la gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura-rubro fabricación de calzado, distrito de Florencia de Mora parte baja, 2018.

La presente investigación se justifica porque nos permitió describir las características principales de los representantes de las micro y pequeñas empresas, así mismo las características de las Mypes y de la variable gestión de calidad en la capacitación; además permitió elaborar un plan de mejora en cuanto a la gestión de calidad en la capacitación de las Mypes del sector manufactura-rubro fabricación de calzado de Florencia de Mora parte baja, 2018. También se justifica, porque permitirá a los microempresarios y administradores a comprender, que al capacitar a su personal van a contar con personal calificado, y más comprometidos con el tema de calidad que les permitirá incrementar su productividad, rentabilidad con el objetivo de ser más competitivos, porque tendrán mayor capacidad técnica, y los conocimientos necesarios para poder cumplir con las necesidades de sus clientes, además ayudará a reducir la rotación de personal.

Por otro lado, esta investigación se justifica porque brindará beneficio a la sociedad, en el sentido de que las Mypes al capacitar a su personal seguirán existiendo y creciendo en el mercado, por lo cual brindarán más oportunidades de trabajo a personas de bajos recursos económicos y aumentarán el movimiento económico del

lugar donde se ubican. Por último, se justifica porque la presente investigación servirá de base, para futuras investigaciones sobre la variable de gestión de calidad en la capacitación de las Mypes.

Esta investigación es elaborada bajo los principios éticos de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote como son la protección a las personas, integridad científica, consentimiento y expreso. La presente investigación se elaboró bajo la siguiente metodología: El tipo de investigación fue cuantitativa, de nivel descriptivo y diseño transversal – no experimental y descriptivo.

Por otro lado, los resultados de la investigación son los siguientes:

- La mayoría de los representantes de las Mypes en estudio, son personas adultas de 31 a 50 años (66.67%), son de género masculino (80.00%), la mayoría simple tienen estudios primarios (46.67%), la mayoría son dueños (80.00%) y desempeñan el cargo de 7 a más años (60%).
- La mayoría de las Mypes en estudio, tienen permanencia en el rubro de 7 a más años (80.00%), tienen de 6 a 10 trabajadores (53.33%), emplean a personas no familiares (66.67%), en la totalidad su objetivo de creación fue generar ganancias (100%).
- La mayoría simple de los representantes de las Mypes en estudio, tienen poco conocimiento sobre gestión de calidad (40.00%), conocen la técnica del Benchmarking (46.67%), tienen dificultades para implementar la gestión de calidad (66.66%), conocen la evaluación como técnica de medir rendimiento de personal (46.67%), la mayoría considera que la gestión

calidad si puede contribuir al rendimiento del negocio (60.00%), no se capacitaron antes de crear su empresa (80.00%), no se han capacitado en los últimos años (53.33%), se han capacitado de 01 a 03 veces (80.00%), consideran a la capacitación como inversión (60.00%), no capacitan a su personal (53.33%), no aplican ninguna técnica de capacitación porque no capacitan a su personal (60.00%), no se han capacitado en ningún tema y mucho menos su personal (53.33%), no capacitan por falta de dinero (66.67%), no ha tenido ningún beneficio porque no capacitan a su personal (53.33%), no mejora el rendimiento del personal porque no capacitan (53.33%), no evalúan después de una capacitación porque no capacitan a su personal (53.33%).

Por consiguiente, la presente investigación está estructurada en seis (6) partes fundamentales: I. Introducción, II. Revisión de Literatura, III. Hipótesis, IV. Metodología, V. Resultados y VI. Conclusiones.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

Cuasante (2015) en su tesis *La eficiencia en las micropymes. Propuesta de un modelo de gestión aplicable a micropymes* en España, se tiene como problemática: ¿Es necesario desarrollar un modelo de gestión adaptado a las necesidades específicas de las micropymes? Se tuvo como objetivo principal: Proporcionar una metodología que permita a las microempresas implantar un sistema de gestión de un modo accesible y eficaz, con objeto de que puedan “profesionalizar” su gestión y reducir la incertidumbre inherente a la toma de decisiones empresariales. Objetivos específicos: Analizar el contenido, objetivos y modo de implementación de modelos de gestión de calidad como ISO 9001, Modelo EFQM de Excelencia, UNE 175001; de dirección estratégica como el Cuadro de Mando Integral y el resultado de otras investigaciones nacionales e internacionales sobre estas materias. Valorar si las herramientas o modelos expuestos son aplicables en una micropyme, es decir si permiten a una microempresa realizar de un modo sencillo, comprensible, práctico y económico actividades. Contrastar la situación actual de las microempresas con respecto a su sistema de gestión y su opinión sobre los aspectos relevantes que debe incluir un modelo de gestión. Confirmar la disponibilidad de alguna herramienta o modelo de gestión adaptado a las necesidades específicas de las micropymes o la necesidad de crear una al efecto. En cuanto a la metodología se han utilizado instrumentos metodológicos tanto teóricos como empíricos, se ha empleado un cuestionario on-line remitido vía correo a los destinatarios, las técnicas estadísticas utilizadas para el análisis de la información recogida han sido variadas: En primer lugar, se han recodificado las variables para permitir su tratamiento con el paquete informático

SPSS y se ha utilizado un análisis descriptivo. Resultados con respecto al tamaño del negocio, el 92% se caracteriza por tener menos de 10 trabajadores, es decir que el 70% de empresas tienen de cero a dos empleados. Con respecto a la antigüedad del negocio se distribuye del siguiente modo: El valor central se sitúa en el tramo de 8 a 15 años de antigüedad que representa el 13% de la muestra, el 46% de la muestra cuenta con más de 15 años de antigüedad, el 30% de la muestra presenta una antigüedad inferior a los 3 años y el 11% de la muestra presenta una antigüedad de 3 a 7 años. Distribución de la muestra con respecto al sexo del propietario/a o gerente es la siguiente: Se aprecia un porcentaje ligeramente superior de hombres (54%) que de mujeres (46%) como máximos responsables de los negocios que han formado parte de la muestra. Con respecto a la distribución de edad del propietario/a o gerente del negocio obtenemos los siguientes resultados: El 60% de la muestra pertenece al tramo de 36 a 50 años, que además de ser el más frecuente se corresponde con la edad media de la muestra, el 26% de la muestra se encuentra entre 51 y 65 años, el 12% de la muestra se encuentra comprendido en el tramos de 18 a 35 años de edad y por último el 11% de la muestra pertenece a 66 a más años. Con respecto al nivel de estudios del propietario/a o gerente de la muestra de negocios estudiada, obtenemos la siguiente distribución: El 39% de la muestra presenta estudios de formación profesional y el 32% estudios universitarios. ¿Conoce el contenido de alguno de los siguientes modelos de gestión? La mayor parte de los encuestados no conoce el contenido de los principales modelo de gestión publicados. El modelo de gestión más conocido con un 36% es ISO 9001, seguido a mucha distancia 12% por la UNE 175001. El Modelo EFQM y el Cuadro de Mando Integral tienen una presencia casi residual de 7% y 5%. Conclusión no utilizan modelos de gestión, no conocen el contenido de los modelos de gestión enunciados, no saben

cómo implantarlos, los ven difíciles, complejos para una microempresa. No utilizan estos modelos porque piensan que son demasiado complicados para su tamaño y estructura. Consideran que se requiere un alto coste económico, de tiempo, de cambios en su estructura, de mantenimiento y no están en condiciones de asumir este costo ni de rentabilizar una inversión de este tipo.

Ramos (2016) en su tesis *Incidencia del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro hospedaje del distrito de Callería, 2016*, el enunciado de su problemática es: ¿Cómo ha incidido el financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro hospedaje del distrito de Callería, 2016? Su objetivo general es: Determinar la incidencia del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro hospedaje del distrito de Callería, 2016. Sus objetivos específicos son: Describir las principales características de los dueños o representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro hospedaje del distrito de Callería, 2016. Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro hospedaje del distrito de Callería, 2016. Describir las características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro hospedaje del distrito de Callería, 2016. Determinar la incidencia de la capacitación con la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro hospedaje del distrito de Callería, 2016. La metodología de este estudio tiene como diseño no experimental – descriptivo, su técnica de estudio fue la encuesta. Los resultados de esta investigación son los siguientes: Con respecto a las características de los dueños o representantes

legales de las Mypes tenemos que el 100% (40) de los representantes legales su edad fluctúa entre los 26 a 78 años; El 58% (23) son del sexo masculino y el 42% (17) son del sexo femenino; El 60 % (24) tiene secundaria completa, el 28% (12) superior universitaria completa; El 3% (1) superior no universitaria completa; 3% (1) secundaria incompleta, 3% (1) primaria incompleta y el 3%(1) primaria completa. El 32% (13) tienen una profesión y el 68% (27) son de ocupación independiente. Con respecto a las características de la MYPE: El 94% (38) tienen más de tres años en el rubro empresarial y el 3% (1) tiene un año, 3% (1) tiene 3 años; El 100% (40) manifestaron que sus Mypes dedicadas al rubro de hospedaje son formales, el 40% (16) posee más de tres trabajadores, el 35% (14) posee dos trabajadores permanentes, 12.5% (5) tiene tres trabajadores permanentes, 12.5% (5) tiene un trabajador permanente. El 47.5% (19) manifestaron que no tienen ningún trabajador eventual, 37.5% (15) poseen un trabajador y 15% (6) tiene dos trabajadores eventuales; El 100% (40) manifestaron que la formación de las Mypes son para obtener ganancias. Resultados según la incidencia de la capacitación con la rentabilidad de la MYPE: El 40% (2) de las Mypes encuestadas manifestaron que si recibieron capacitación para la obtención del crédito, mientras que el 60% (3) dijeron que no recibieron capacitación para el préstamo; El 77.5% (31) dijeron que recibieron una capacitación durante estos dos años, mientras que el 10% (4) recibieron dos capacitaciones durante estos dos últimos años; El 65% (26) manifestaron que recibieron capacitación en manejo empresarial, el 22% (9) dijeron en marketing empresarial y el 13% (5) no precisa. En cuanto al personal el 90% (26) manifestaron que si recibieron capacitación, mientras que el 10% (4) dijeron que no recibieron ninguna capacitación; El 72.5% (29) recibió capacitación en un curso, el 15% (6) recibió capacitación en dos cursos, mientras que

el 12.5% (5) no precisa si recibió capacitación; El 53% (21) de los representantes legales encuestados manifestaron que recibieron más capacitación en el año 2015, 30% (12) recibieron en el año 2016, 7% (3) en el año 2014, 10% (4) no precisa; El 97.5% (39) manifestaron que la capacitación es una inversión y el 25% (1) dijeron que no es una inversión; El 97.5% (39) manifestaron que la capacitación del personal no es relevante para la empresa, mientras que el 2.5% (1) dijeron que es relevante; En cuanto a temas de capacitación a sus trabajadores el 90% (36) dijeron que recibieron capacitación en presentación de mejor comercio al cliente, mientras que el 10% (4) no precisa. Conclusión de la investigación es establecer mecanismos por parte del Estado implementando políticas de empuje que permita asegurar el crecimiento y desarrollo de las Mypes peruanas, a efectos de poder atender los requerimientos financiero que posibiliten a las Mypes elevar su productividad y búsqueda de nuevos mercados. Finalmente, recomendar que en la legislación dirigida a las Mypes se implementen modelos y programas de capacitación que destaquen y promuevan en la gestión empresarial, que es un elemento fundamental para que las Mypes mejoren su productividad y luego sean más competitivas y rentables.

Bustamante (2016) en su tesis *Caracterización de la capacitación y financiamiento de las MYPE del sector producción de ropa deportiva del emporio comercial Gamarra del distrito de la Victoria-Lima 2015* se tiene como problemática ¿Cuáles son las características de la capacitación y financiamiento de las Mypes del sector producción de ropa deportiva del emporio comercial Gamarra del distrito de la Victoria, Lima, en el año 2015? Par dar respuesta a la problemática se planteó el siguiente objetivo general: Describir las características de la capacitación y

financiamiento de las Mypes del sector producción de ropa deportiva del emporio comercial Gamarra del distrito de la Victoria, Lima, en el año 2015. Para la consecución del objetivo general se tiene los siguientes objetivos específicos: Determinar las características del perfil de los emprendedores del sector producción de ropa deportiva del emporio comercial Gamarra del distrito de la Victoria, Lima. Determinar las características generales de las Mypes del sector producción de ropa deportiva del emporio comercial Gamarra del distrito de la Victoria, Lima. Describir las características de capacitación de las Mypes del sector producción de ropa deportiva del emporio comercial Gamarra del distrito de la Victoria, Lima. Describir las características de financiamiento de las Mypes del sector producción de ropa deportiva del emporio comercial Gamarra del distrito de la Victoria, Lima. La metodología que se usó en esta investigación es de nivel descriptivo no experimental, transversal y cuantitativo. Los resultados de la investigación son los siguientes: Según las características de los representantes de las Mypes, el 48.5% tienen de 41 a 50 años de edad, el 20.6% tienen de 31 a 40 años de edad, 17.6% tienen más de 50 años y 13.2% tienen menos de 30 años de edad. En cuanto a su sexo el 67.6% son del sexo masculino y el 32.4% son del sexo femenino. El 60.3% tienen secundaria, el 17.6% tienen el grado de instrucción técnica, el 11.8% tienen primaria, el 7.4% tienen superior no universitaria y el 2.9% tienen instrucción universitaria. El 61.8% el mismo dueño es el representante, el 20.6% el representante es el administrador, el 17.6% respondió que el representante es un empleado de confianza. Según las características de la empresa, el 42.6% respondió que la permanencia en la actividad es entre 4 y 5 años, el 36.8% respondió estar entre 6 y 10 años, el 10.3% tienen más de 10 años y el último 10.3% tienen menos de 3 años de permanencia. El 60.3% tienen de 5 a 10

trabajadores, el 27.9% tienen menos de 5 trabajadores y el 11.8% tienen más de 10 trabajadores. El 52.9% indicó que algunos trabajadores están en planilla, el 26.5% indicó que solo el dueño está en planilla y el 20.6% indicó que todos sus trabajadores están en planilla. El 69.1% indicó que tienen familiares trabajando en su empresa y el 30.9% manifestó que no. El 61.8% son personas jurídicas y el 38.2% personas naturales. Según las características de la capacitación: El 85.3% tienen conocimiento de los programas de capacitación, el 14.7% no tiene conocimiento de los programas de capacitación. El 58.8% considera que la capacitación es importante, el 22.1% manifiesta que la capacitación es muy importante, el 13.2% considera que la capacitación es poco importante y el 5.9% respondió que no es nada importante. El 44.9% considera que el beneficio de la capacitación fue mejorar la estructura de costos, el 22.4% mejora la producción/productividad, el 14.3% mejora la administración de la empresa, el 8.2% incrementa las ventas, el 6.1% mejora la calidad de las prendas y el 4.1% manifestó que la capacitación no genera ningún beneficio. El 42.1% indicó que no se capacita por falta de tiempo, el 26.3% por falta de recursos económicos, el 21.1% no ha estado informado y el 10.5% indicó que no se capacita porque el lugar de capacitación queda lejos. El 30.9% necesita capacitarse en producción/productividad, el 20.6% en marketing, el 17.6% en mejora de costos, el 14.7% en computación/internet, el 8.8% otros y el 7.4% en gestión de la empresa. El 35.3% mencionó que el incentivo para capacitar es recibir bonos de capacitación, el 27.9% capacitación con préstamos, el 14.7% el incentivo por capacitarse es la reducción de impuestos por capacitación, el 13.2% incentivo sería recibir programas gestadas por el estado y el 8.8% becas para capacitarse.

Vargas (2018) en su tesis *Gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzados en la ciudad de Huaraz, 2017*, su problema es: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzado en la ciudad de Huaraz? Para dar solución al problema se elaboró los siguientes objetivos, objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de calzado en la ciudad de Huaraz, 2017. Y para conseguir el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzado en la ciudad de Huaraz, 2017; Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzado en la ciudad de Huaraz, 2017; Determinar las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro venta de calzado en la ciudad de Huaraz,2017. Por último elaborar un plan de mejora sobre la aplicación de una gestión de calidad con el uso de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzado en la ciudad de Huaraz, 2017. La metodología que uso fue de diseño no experimental-transversal, técnica de encuesta e instrumento cuestionario, uso el software SPSS versión 20 y el Excel para el procesamiento de datos. Resultados, datos generales del empleado: Distribución según edad, el 53% tienen entre 31 a 40 años y el 47% tiene más de 41 años de edad; Distribución según sexo, el 67% de los encuestados indica que son masculinos y el 33% indican que son femeninas; Distribución según grado de instrucción, el 73% indicó tener secundaria completa, el

20% indicó tener superior no universitario y el 7% tiene primaria completa; Distribución según el cargo que desempeña, el 93% de los encuestados indican ser el dueño de la empresa y el 7% de los encuestados dice ser el gerente de la empresa; Distribución según el tiempo de permanencia de la MYPE en el cargo, el 67% de las Mypes encuestados su tiempo de permanencia es de 4-6 años, el 27% es de las Mypes su permanencia es 0-3 y el 6% de las Mypes dicen permanecer 7 a más años; Distribución según la creación de la empresa, el 100% de las empresas encuestadas su creación que es por subsistencia. Datos referentes a gestión de calidad: Distribución según objetivos para mejorar la gestión de calidad en su empresa, el 54% de los encuestados indican haber planeado casi siempre los objetivos para mejorar la gestión de calidad en su empresa, el 13% de los empleados indican que a veces lo han planeado, el otro 13% indican casi nunca haber planeado y otro 13% dicen que han planeado siempre para mejorar la gestión y por último el 7% de los empleados indican de no haber planeado nunca respecto los objetivos a mejorar la gestión de la calidad; Distribución según la implementación de objetivos mensualmente, el 60% de los encuestados casi siempre implementan los objetivos mensuales, en seguida el 20% de los encuestados siempre han implementado los objetivos mensuales, el 13% de los encuestados casi nunca lo han implementado los objetivos mensuales y el 7% hay veces lo implementa; Distribución según planes métodos para alcanzar los objetivos, 40% de los encuestados casi siempre planea métodos para alcanzar los objetivos de mejora en gestión de calidad en la empresa el cual está a su cargo, el 27% de los encuestado a veces planean, 27% siempre planean y por último el 6% casi nunca plantea métodos; Distribución según la toma de decisiones correctivas para la mejora en la gestión de calidad, el 60% de los encuestados a veces toman acciones correctivas

para mejorar la gestión de la calidad, el 27% casi siempre toman acciones correctivas y el 13% de los encuestados siempre toma de acciones correctivas para la mejora en la gestión de calidad; Distribución según los talleres de adiestramiento al personal, el 53% de los encuestados casi siempre realizan talleres de adiestramiento al personal en su empresa, en cuanto a calidad, 20% de los empleado a veces realizan talleres y otro 20% de los encuestados indican que casi nunca realizan talleres y 7% de los encuestados dicen que siempre hay talleres de adiestramiento.

Hung (2016) en su tesis *Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzado, en el mercado modelo del distrito de **Chimbote**, 2013*; Se tiene como problemática: ¿Cuáles son las principales características de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de calzado en el mercado modelo del distrito de Chimbote, año 2013? Para dar respuesta al problema se planteó los siguientes objetivos: Objetivo general, determinar las características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de calzado en el mercado modelo del distrito de Chimbote, año 2013; Objetivos específicos: Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de calzado en el mercado modelo, distrito de Chimbote, año 2013; Determinar las características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de calzado en el mercado Modelo, distrito de Chimbote, año 2013; Determinar las características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de calzado en el mercado Modelo, distrito de Chimbote, año 2013. La metodología que uso fue diseño no experimental, transversal, descriptivo, utilizó la

técnica de la encuesta y se realizó como instrumento un cuestionario estructurado de 13 preguntas. Los resultados de la presente tesis son los siguientes: Respecto a los empresarios se observa que del 100% de los representantes de las Mypes, el 50% manifestaron que su edad fluctúa entre los 31 – 40 años. Según el sexo de los representantes de las Mypes, el 60% manifestaron que son del sexo masculino y el 40% son de sexo femenino. Según el estado civil del representante se observa que del 100% de los encuestados, el 50% manifestaron que son solteros y 50% son casados. Según el grado de instrucción, se observa que del 100% de los representantes encuestados, el 40% manifestaron tener solo el grado de instrucción de primaria, el 20% manifestaron tener grado de instrucción secundaria, y el 40% manifestaron tener grado de instrucción técnico. Respecto a la Capacitación: Capacitar a sus colaboradores, se observa que del 100% de los representantes encuestados, el 30% considera que la capacitación a sus colaboradores les genera aumentar captación de clientes, el 20% considera que la capacitación genera mejor servicio al cliente, el 20% considera que la capacitación genera aumentar utilidades, y el 30% considera que la capacitación genera mejores ventas. La capacitación mejora la eficiencia de sus colaboradores, se observa que del 100% de los representantes encuestados, el 70% considera que la capacitación mejora la eficiencia en los colaboradores, el 30% consideran que la capacitación no mejora la eficiencia en los colaboradores. La empresa es competitiva debido a la capacitación, se observa que el 100% de las Mypes consideran que la empresa es competitiva debida a la capacitación de sus colaboradores. Sus clientes están satisfechos con la atención que brindan sus colaboradores, se observa que el 100% de las Mypes consideran que el 40% de sus clientes SI están satisfechos con la atención que brindan los colaboradores, y el 60%

consideran que no están satisfechos. Hay satisfacción con el rendimiento de sus colaboradores después de la capacitación, se observa que el 100% de las Mypes considera que están satisfechos con el rendimiento de sus colaboradores después de la capacitación. Su empresa actualmente genera resultados, se observa que el 100% de las Mypes actualmente están generando utilidades. Consideran a la capacitación, se observa que el 50% de las Mypes consideran que la capacitación es un gasto, y el 50% de las Mypes consideran que la capacitación es una inversión.

Pedroza (2016) en su tesis *Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación y venta de muebles en melamine del distrito de Nuevo Chimbote, 2013*; Se tiene como problemática: ¿Cuáles son las principales características de la capacitación en la micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación y venta de muebles de melamine del distrito de Nuevo Chimbote, 2013? Para dar respuesta al problema se cuenta el objetivo principal que es: Determinar las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación y venta de muebles de melamine del Distrito de Nuevo Chimbote, 2013. Para poder alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación y venta de muebles de melamine del distrito de Nuevo Chimbote, 2013. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación y venta de muebles de melamine del distrito de Nuevo Chimbote, 2013. Determinar las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector

industria, rubro fabricación y venta de muebles de melamine del distrito de Nuevo Chimbote. La metodología que se usó en esta investigación, fue de diseño no experimental – transversal-descriptivo, utilizo la técnica de la encuesta, utilizo con instrumento el cuestionario debidamente estructurada con un conjunto de 13 preguntas cerradas. Los resultados de la investigación son los siguientes: Respecto a las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, el 72% de los representantes oscilan entre 31 – 40 años de edad, el 14% tienen entre 41 – 50 años y el 14% tiene entre 20 – 30 años de edad. Según su género el 57% de los representantes son masculinos y el 43% de los representantes son femeninas. Según su grado de instrucción el 57% de representantes no tiene instrucción educativa, el 29% de los representantes tienen secundaria y el 14% de los representantes tienen primaria. Según el cargo del representante el 100% es titular-gerente. 2. Respecto a las características de las micro y pequeñas empresas: Que tiempo (años) se dedica a la actividad, el 57% respondió que dedica de 1 a 5 años, el 43% manifestó que trabajan de 6 – 10 años. Según el número de trabajadores, el 57% mencionó que cuentan de 1 hasta 3 trabajadores, el 29% tienen entre 4 a 6 trabajadores y el 14% tiene de 6 a más trabajadores. Según el motivo por el que se formó la micro y pequeña empresa, el 100% de los encuestados respondió que se creó con el fin de obtener ganancias. 3. Respecto a las características de la capacitación: Cuantos cursos de capacitación ha tenido Ud. en los últimos dos años, el 43% de los encuestados respondieron que no reciben capacitación, el 29% ha tenido dos cursos de capacitaciones, el 14% ha tenido 3 cursos de capacitaciones y el último 14% ha tenido 1 capacitación al año. Según en qué temas se capacitó, el 43% respondió que no se capacitan, el 29% se ha capacitado en trabajo en equipo y el 28% se ha capacitado en motivación laboral. El personal de

su empresa ha recibido algún tipo de capacitación, el 73% respondió que no y el 29% respondió que sí. Considera Ud. que la capacitación es: el 86% considera a la capacitación como inversión y el 14% lo considera gasto. Que temas de capacitación desearía para usted y su personal, el 86% desearía capacitarse en corte y ensamblado de muebles, el 14% en desarrollo personal.

Rimarachin (2016) en su tesis *Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro reparación de computadoras del casco urbano de Chimbote, 2013*; Se tiene como problemática: ¿Cuáles son las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro computadoras del casco urbano de Chimbote, 2013? Para dar respuesta al problema se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro reparación de computadoras del casco urbano de Chimbote, 2013. Para cumplir con este objetivo se ha definido los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de los representantes en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro reparación de computadoras del casco urbano de Chimbote, 2013. Determinar las principales características en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro reparación de computadoras del casco urbano de Chimbote, 2013. Determinar las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro reparación de computadoras del casco urbano de Chimbote, 2013. La metodología que se usó en esta investigación fue de tipo cuantitativa, nivel descriptivo y de diseño no experimental-transversal, se aplicó cuestionario con la técnica de la entrevista-encuesta. Los resultados de esta investigación son los siguientes: Según el género de los representantes el 80% son

masculinos y el 20% son del sexo femenino, Según el grado de instrucción el 60% tienen superior universitaria y el 40% tienen superior no universitaria; Según la permanencia en el mercado el 70% tienen un periodo de 8 años a más, Según la empresa el 100% es formal; El objetivo de las micro y pequeñas empresas el 50% su objetivo es subsistencia y el 50% su objetivo es generar ganancias; Según la capacitación, se capacitó los últimos años el 100% respondió que si se han capacitado, según cuantas veces se capacito el 70% se capacito una vez y el 30% se capacito más de una vez; Según beneficios que obtuvo de la capacitación el 80% mejoro la calidad de mis productos/servicios y el 20% aumentó la productividad; Según está satisfecho con lo que aprendió el 100% respondió que sí está satisfecho; Según la empresa hace una programación para capacitar a los trabajadores el 100% respondió que sí; Según la capacitación mejoró su rentabilidad el 100% respondió que si mejoró su rentabilidad, Según la capacitación el 100% respondió que la capacitación es inversión.

Acosta (2017) en su tesis *Gestión de calidad en la capacitación en ventas de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2016*; Se tiene como problemática: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en la capacitación en ventas de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2016? Para dar respuesta al problema se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación en ventas de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad de **Chimbote**, 2016. Para lograr el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características

de los gerentes o representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2016. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2016. Determinar las principales características de una gestión de calidad en la capacitación en ventas de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2016. La metodología que se uso fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo. Los resultados son: Cargo que desempeña el 85.7 % es el administrador y el 14.3% es el dueño. Tiempo que desempeña en el cargo el 50% se desempeña de 4 a 6 años, el 28.6% de 0 a 3 años y el 21.4% de 7 años a más. Tiempo de permanencia de la MYPE en el rubro el 57.1% respondió de 7 años a más, el 28.6% de 4 a 6 años y el 14.3% de 0 a 3 años. Según el número de trabajadores el 57.1% tienen de 6 a 10 trabajadores, el 28.6% tienen de 1 a 5 trabajadores y el 14.3% de 11 a más trabajadores. Personas que trabajan en su empresa el 64.3% respondió personas no familiares y el 35.7% familiares. Objetivo de creación el 78.6% generar ganancia y el 21.4% subsistencia. Conoce el término gestión de calidad el 57.1% respondió tener cierto conocimiento, el 28.6% si tiene conocimiento y el 14.3% no tiene conocimiento. Según técnicas modernas de gestión de calidad el 42.8% conoce las 5 c, el 28.6% benchmarking, el 14.3% Empowerment y el 14.3% otros. Técnicas para medir el rendimiento del personal conoce el 57.1% respondió conocer la observación, el 28.6% la evaluación y el 14.3% escala de puntuación. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio el 100% respondió sí. Recibe capacitación para atención al cliente el 57.15 si y el 42.9% no. Cuantas veces al año recibe capacitaciones el 50% 3 veces, el 28.6% 5 veces a más y el 21.4% 2 veces.

Fernández (2016) en su tesis *Gestión de calidad y capacitación al personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro – restaurantes, sector central- La Esperanza, año 2016*, se tiene como problemática ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y capacitación al personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro – restaurantes, sector central – La Esperanza, año 2016? Para la cual se ha planteado los siguientes objetivos, Objetivo general: Describir las características de la gestión de calidad y capacitación al personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro – restaurantes, sector central – La Esperanza, año 2016. Y para cumplir con el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Describir las características del perfil de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro-restaurantes, sector central- La Esperanza, año 2016; Describir las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro- restaurantes, sector central- La Esperanza, año 2016 y Describir las características de la capacitación al personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro- restaurantes, sector central- La Esperanza, año 2016. La metodología fue de diseño no experimental – transversal-descriptivo. Resultados de la investigación, Según género, el 60% femenino y el 40% masculino; Según su edad 44% tienen de 18 – 30 años, 42% de 30 a 50 años y el 14% de 50 a más años. Según el grado de instrucción el 60% grado universitaria, el 28% instrucción técnica, el 10% tienen secundaria y el 2% tienen primaria. Según su experiencia laboral el 60% tiene de 5 a más años, el 20% de 1 a 5 años y por último el 20% de 0 a 1 año. Según el tiempo de permanencia de la Mype en el mercado el 52% de 1 a 5 años, el 28% de 5 a más años y el 20% menos de 1 año. Objetivo de su restaurante el 50% su objetivo es ganancia, el 30% es subsistencia y el

20% es inversión. Aplica la técnica de gestión de calidad el 90% respondió que sí y el 10% no. Técnicas de gestión de calidad el 60% lluvia de ideas, el 20% benchmarking, el 10% Empowerment, el 4% Cuadro de mando integral, el 4% ninguna y el 2% círculo de calidad. Según la frecuencia de capacitación el 48% respondió que a veces se capacita, el 20% casi siempre, el 22% casi nunca y el 10% nunca. Según la evaluación del personal el 70% respondió que si evalúa a su personal y el 30% no evalúa. Según la manera de evaluación al personal el 70% lo evalúa permanentemente, el 10% retroalimentación de 360°, el 10% participativa por objetivos y el 10% no se evalúan.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

### **MYPE**

#### **Definición**

Según la Ley N°. 28015, Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, Art. 2° define que:

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

La MYPE, es un ente económico creada por una persona natural o jurídica, con el objeto de desarrollar cualquier tipo de actividad según ley, asimismo pueden elegir el tipo de gestión empresarial para el manejo de la misma.

#### **Características**

Las micro y pequeñas empresas deben contar con las siguientes características:

Según el Decreto Legislativo 1086 de la Ley 28015, art. 3° (2008) afirma que la microempresa, es aquella en que el volumen de sus ventas anuales no debe superar las 150 UIT. La pequeña empresa es aquella en que el volumen de sus ventas anuales deben ser hasta el monto máximo de 1700 UIT. (p.1).

Según el Decreto Legislativo 1086 y Ley 28015 (citado por Ávila y Sanchís, 2011, pp.162) afirma que la remuneración que ofrece la **microempresa**, se manifiesta que antes consideraban el mínimo vital, ahora puede ser más o menos según acuerdos comunes entre empleado y empleador. Las vacaciones para el personal son de 15 días por año. No están obligadas a otorgar CTS, ni gratificaciones a sus empleados. Y en cuanto al horario de trabajo en el Decreto modificado se menciona solo 8 horas diarias.

Según el Decreto Legislativo 1086 y Ley 28015 (citado por Ávila y Sanchís, 2011, p.162) menciona que la **pequeña empresa** debe remunerar a sus trabajadores, el equivalente a la renta mínima vital, los trabajadores tienen derecho a un seguro complementario de riesgo a cargo de su empleador, dispuesto en la ley n° 26790 los trabajadores cuentan con vacaciones de 15 días al año. Pagan CTS, 15 días por año pero con tope de 6 sueldos, esto significa que no pasar de medio sueldo. Pagan gratificaciones medio sueldo en julio y medio sueldo en diciembre. Por despido arbitrario pagan indemnización, 2/3 de sueldo por año trabajado, con un tope de 4 remuneraciones. Por último el horario de trabajo es de 8 horas diarias.

### **Otras características**

Según Ugaz (2015, p.15) las Mypes presentan las siguientes características:

- a) Su administración es independiente, la mayor parte de las Mypes son administradas por sus propios dueños.
- b) El área de operaciones es relativamente pequeña.
- c) No utilizan técnicas de gestión, por ello se puede decir que no cuentan con personal especializado.
- d) Son empresas que desarrollan actividades no intensivas en capital pero si en mano de obra; Sin embargo, enfrentan una gran rotación de personal.
- e) Sus recursos financieros son limitados.
- f) El acceso tecnológico es reducido.
- g) En la mayoría de negocios, no separan las finanzas del hogar y la empresa.
- h) Tienen un acceso limitado al sector financiero, todo por ser informales.

## **Objetivos**

Según ComexPerú (2018, p.1) usó como fuente la encuesta Enaho 2017 para afirmar que las Mypes tienen los siguientes objetivos.

- Seguir siendo la principal fuente de empleo y de ingresos.
- Disminuir la alta incidencia de informalidad.
- Contratar personal calificado para disminuir el empleo informal.
- Potenciar su capacidad exportadora.
- Seguir incrementando su participación en los mercados de acuerdo a los sectores económicos que se ubican.
- Contribuir al PBI.
- Contribución a la recaudación tributaria.
- Tener acceso a créditos financieros.

## **Importancia**

En el Perú las Mypes son las principales generadoras de empleo de rápido acceso, por otro lado pueden convertirse en apoyo importante para las grandes empresas resolviendo algunos cuellos de botella en la producción, esto conlleva a una gran oportunidad para las personas sin empleo y de bajo recursos económicos en tener su empleo independiente, y así sean parte del sistema productivo en nuestro país. Según (Arbulú y Otoyá, 2006, p.5).

## **Limitaciones de las micro y pequeñas empresas**

CODEMYPE (2011, p.25) manifiesta que las Mypes en el Perú presentan una serie de limitaciones que evidencian los bajos niveles de cooperación y articulación, sumados a los problemas estructurales y al individualismo que es parte de la cultura empresarial en el país.

### **Interno:**

Baja productividad y competitividad.

Escaso uso de tecnología.

Poco compromiso con la certificación de calidad.

Altos niveles de informalidad.

Personal no calificado.

La existencia de las Mypes es temporal.

### **Externo:**

Poco acceso al sistema financiero.

Escaso acceso a servicios de apoyo a la producción.

Escaso eslabonamiento con empresas grandes.

## **Tipos**

### 1. MYPE de acumulación

Universia Perú (2011, p.1) menciona que estas Mypes cuentan con la capacidad de obtener utilidades para sostener su capital inicial e invertir en el crecimiento de la organización, cuentan con mayor cantidad de activos y tienen una gran capacidad para generar empleos remunerados según el mercado laboral. Su actividad es en procesos de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes y servicios.

Actualmente los desafíos que enfrentan las Mypes de este tipo son:

- Fortalecimiento de capacidades.
- Redes y alianzas.
- Tecnología.
- Financiamiento.
- Normatividad y formalización.
- Oportunidades de mercado.

### 2.- MYPE de subsistencia

Según Universia Perú (2011, p.1) estas Mypes son organizaciones que no cuentan con la capacidad suficiente para generar utilidades, esto le genera reducción de capital, maneja un flujo de caja solo para sobrevivir en el mercado, dedicándose a desarrollar actividades que no necesitan transformación o si dedican a la transformación estas utilizan tecnología rudimentaria, por lo tanto no crean empleo adicional remunerado.

### 3.- Nuevos emprendimientos

Las Mypes han surgido por iniciativa de un enfoque de oportunidad; por ende los emprendedores con estos retos buscan generar sus propios ingresos, también se enfocan en la innovación, la creatividad y en un cambio para su calidad de vida y hacer más competitivas las empresas. (CODEMYPE, 2011, p.33).

En este tipo de estrato hay dos enfoques: El primero es de oportunidad, los emprendedores son de alto nivel educativo, sus clientes son empresas, identifican un mercado no satisfecho y organizan los recursos necesarios para atenderlas y generar sus ganancias. El segundo es de necesidad, son personas de bajo nivel educativo, se ubican en sectores tradicionales, donde la inversión inicial es pequeña, así como sus ganancias, su cliente final es el público en general, aquí se puede ubicar a los artesanos, productores, agrarios, ambulantes, etc. (CODEPYME, 2011, p.33-34). Los desafíos que enfrentan las Mypes de esta tipología son: Asesoría y acompañamiento para el desarrollo y la implementación de planes de negocios.

#### **Mypes del sector calzado**

El sector calzado está conformado por curtiembres, fabricantes de calzado entre otros derivados del cuero, este sector se encuentra dentro del sector manufacturero que es conformado por micro y pequeñas empresas. En Trujillo el sector de calzado está formado por 2500 Mypes. (Huamán, 2011, p.17).

## **Formas de formalizar un negocio o empresa**

Según el portal de Sunat para abrir un negocio formal, es necesario registrarse ante SUNAT. Existen dos formas de registro.

- Persona natural con negocio y Persona Jurídica.

## **Régimen tributario**

Ley 28015, Ley de Promoción y Formalización de las MYPE, art. 42° afirma que este régimen busca facilitar la tributación de las Mypes, además este acto permite que los contribuyentes vayan disminuyendo la informalidad. Esta tributación se realiza en SUNAT, la misma que modificó los regímenes tributarios en el año 2017, por esa razón se tiene el Régimen MYPE Tributario que es exclusivamente para las micro y pequeñas empresas; a continuación se detallara este régimen:

## **Registro de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE)**

Según la página de REMYPE (2018) nos dice que pueden inscribirse empresas constituidas por personas naturales o jurídicas dedicadas a las actividades de transformación, producción, extracción y comercialización de bienes o prestación de servicios; además deben tener un trabajador como mínimo. Así podrán registrarse para acceder a los beneficios de la Ley MYPE.

## **Presencia de la MYPE en los sectores productivos**

La presencia de las Mypes en la economía de nuestro país nos permite deducir que su participación se encuentra casi en todo los sectores económicos, sobre todo en el sector agropecuario en el cual existe una mayor participación de la MYPE, así mismo se encuentran en los sectores de comercio, servicio y manufactura. No hay

duda, que el rol que desempeña la MYPE en la estructura económica de nuestro país es muy relevante y, no solo por el estrato empresarial y la fuente de empleo que se evidencia, sino también al potencial que representan como motor del desarrollo empresarial. (Mares, 2013, p.3).

### **Modelos para el desarrollo de la MYPE**

En los estudios realizados sobre el crecimiento de las Mypes y de los factores que influyen en su crecimiento, se evidencia que existen pocos estudios previos, de los cuales se mencionaran a continuación:

Según Perren (1999) (citado por Avolio, Mesones y Roca, 2011, p.72) nos dice que hay cuatro factores que influyen en el desempeño de las microempresas: a) el desarrollo, b) la motivación por el crecimiento, c) las habilidades gerenciales, para conseguir el crecimiento esperado, y d) el acceso a los recursos y la demanda de mercado.

Modelos:

El modelo conceptual del proyecto Global Entrepreneurship Monitor (GEM), desarrollado en el año 1999 por Babson College y la London Business School, busca medir el nivel de actividad emprendedora de los países y descubrir los factores que lo determinan. Este modelo GEM explica el desarrollo económico de los países sobre la base de un modelo conceptual que considera el crecimiento económico como resultado de dos mecanismos paralelos, donde intervienen tanto las grandes y las pequeñas empresas como los negocios nuevos y los consolidados. El primer mecanismo refleja la contribución de las grandes corporaciones multinacionales con representación nacional, que crean puestos de trabajo y aumentan la demanda por bienes y servicios, la cual puede ser aprovechada por las micro, pequeñas y medianas empresas. El segundo mecanismo refleja el papel de la actividad emprendedora en el crecimiento

económico, indicando que las iniciativas emprendedoras necesitan un entorno que les ofrezca condiciones específicas a sus necesidades. Cuando estos dos mecanismos actúan de forma simultánea, consiguen el efecto sinérgico en el crecimiento económico (Avolio, Mesones y Roca, 2011, p.72).

Este modelo se enfoca en la actividad emprendedora, busca conocer cuál es el nivel de emprendimiento de los países y descubrir cuáles son los factores que lo determinan, para ello ha planteado dos mecanismos el primero está concentrado en el aporte de las grandes empresas, y el segundo busca demostrar cual es el rol de la actividad emprendedora en el crecimiento de la economía de cada país.

Okpara y Wynn (2007) nos dicen que analizaron lo siguiente con respecto a las restricciones:

El estudio analiza el desarrollo de las Mypes, categorizando los problemas de las pequeñas empresas en administrativos, operativos, estratégicos y externos. (Avolio, Mesones y Roca, 2011, p.72).

El desarrollo de las Mypes, se ve limitado por una serie de problemas administrativos, operativos, estratégicos, y problemas externos, se puede decir que estos problemas son los causantes por el cual las empresas no crecen ni se desarrollan en el mercado que se encuentran.

El modelo de Ansoff (1965) también categoriza los problemas de las pequeñas empresas en administrativos, operativos y estratégicos. Considera que las **decisiones operativas** suelen absorber la mayor parte de la atención de la empresa, y el objetivo es maximizar la rentabilidad de las operaciones en curso; abarcan temas como la fijación de precios, el establecimiento de estrategias de marketing, programa de producción y niveles de inventarios. Las **decisiones estratégicas** se ocupan de asegurar que los productos de la empresa y los

mercados estén bien escogidos, que exista la demanda suficiente, y que la empresa sea capaz de generar una porción de la demanda. Finalmente, las **decisiones administrativas** tienen que ver con la estructuración de los recursos de la empresa, y deben proporcionar el clima necesario para cumplir las funciones estratégicas. Incluyen temas relacionados con la organización, la estructuración de las relaciones de autoridad y responsabilidad, los flujos de trabajo y de información, los canales de distribución y la ubicación de las instalaciones, la capacitación y el desarrollo del personal, la financiación y la adquisición de infraestructura (Avolio, Mesones y Roca, 2011,p.72).

Este estudio, se estructura en tres áreas importantes de una empresa en las cuales se tiene que tomar decisiones administrativas, productivas y estratégicas por el bien de la empresa, sobre todo las decisiones administrativas que toman en cuenta la capacitación y el desarrollo del personal, puesto que el capital humano es el motor que hace funcionar a una empresa, para que se enfrente a la competencia del mercado.

### **Variable: Gestión de calidad en la capacitación**

#### **La calidad**

Juran define a la calidad como la adecuación al uso, pero indicó que esta definición se debería ampliar rápidamente porque existen muchos usos y usuarios. Recomienda que las empresas deberían hacer un esquema operativo que contiene tres procesos de calidad: planeación, control y mejora de la calidad. Juran (2007, p.38).

Philip Crosby define a la calidad como el cumplimiento de los requerimientos y el estándar de desempeño es de cero defectos. Además hacen mención que los empleados de una empresa pueden ser motivados para buscar la mejora, pero esto no tendrá éxito si las personas no cuentan con las herramientas que les muestren como mejorar. (Juran, 2007, p.38).

Deming se enfoca en descubrir mejoras en la calidad de los productos y servicios, que a mayor calidad, menores costos y como resultado mayor productividad. Además es la satisfacción del cliente y es una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua. Por otro lado resumió la calidad en 14 principios que se basan en un sistema de “profundo conocimiento”. (Juran, 2007, p.38).

Principios de calidad según Deming:

- Crear una constancia de objetivos para el mejoramiento del producto y del servicio.
- Adoptar la nueva filosofía (asumir un nuevo papel en el liderazgo).
- Deje de depender de la inspección para lograr calidad, esto se refiere a introducir herramientas modernas de calidad.
- Minimice el coste total con un solo proveedor.
- Mejore constantemente y para siempre cada proceso.
- Instituya la capacitación en la función, la capacitación se aplica a todos los niveles de la empresa.
- Adopte e instituya el liderazgo, porque las cualidades del liderazgo ya no se consideran innatas; pueden ser adquiridas.
- Elimine el temor (nace de un liderazgo inseguro). Este temor se puede vencer al identificar y cubrir las brechas en la comunicación, la cultura y la capacitación.
- Derribe las barreras entre las áreas del personal, el trabajo debe ser en equipo con el fin de alcanzar una meta común.
- Deje de lado la administración por objetivos, porque no todos los trabajadores pueden estar por encima o por debajo del promedio numérico.

- Instituya un vigoroso programa de capacitación y auto superación para todo el personal.
- Haga trabajar a todo el personal para lograr la transformación.

Ishikawa dice que el movimiento de calidad debe de imponerse y mostrarse en toda la empresa, en la producción, servicio, venta, administración, etc. y se debe integrar todas las herramientas necesarias de mejora de la calidad, como las de análisis y de resolución de problemas. Y los efectos que causa son el primer paso de la calidad es conocer las necesidades de los clientes, el control de calidad es responsabilidad de toda la organización. (Juran, 2007, p.39).

La Organización Internacional para la Estandarización (ISO) define a la calidad como un conjunto de características de una entidad y que se relacionan con la capacidad que tiene para satisfacer las necesidades establecidas. (Juran, 2007, p.43).

La importancia de la calidad de los productos en la mente del público ha permitido que ésta se convierta en una prioridad principal para las empresas, la cual ha evolucionado a través de una serie de condiciones cambiantes que se han dado en los negocios de hoy en día como en la competencia que antes se consideraba que a mayor calidad es precio era alto, pero eso cambio, ahora alta calidad a bajo precio; La organización basada en los clientes esto ha conllevado a visualizar la calidad como satisfacción y lealtad del cliente; Mayores niveles de expectativas de los clientes; Mejora del desempeño; Cambios en las formas de organización (outsourcing); Fuerza

laboral cambiante (mayor preparación educativa); Revolución de la información (internet); Comercio electrónico y departamento de calidad. (Juran, 2007, p. 40).

### **La gestión de calidad es definida por diferentes autores**

Según Atkinson (1990) (citado por Herrera, 2008) afirma que la gestión de calidad, es un deber de todos los empleados de una organización por lo tanto debe ser aceptada por cada uno de ellos con el fin de hacer bien las cosas, de esta manera la gestión de calidad de la empresa será prospera y exitosa. (p. 7).

Según Oakland (1989) (citado por Herrera, 2008) menciona que la gestión de calidad, en un todo para mejorar la eficacia y flexibilidad de un negocio, pero esto se puede lograr a través de una incursión de un cambio cultural. (p.7).

Según Udaondo (1992) en su libro Gestión de Calidad menciona que la gestión de calidad, se plasma en una política de calidad que se define como las directrices y objetivos generales de la empresa, relativos a la calidad, expresados formalmente por su dirección general. Política de calidad, requiere la existencia de un sistema de calidad, recogido en documentos técnicos que detallen las características de calidad de productos o servicios y el modo de obtenerlas y controlarlas. Así pues, el sistema de calidad está formado en la siguiente estructura jerarquiza de documentos: Manual de calidad, programas o planes de calidad, específicos para los diferentes proyectos de la compañía con respecto a sus productos o servicios que ofrecerán, procedimientos o instrucciones detallados que describan las metodologías de aplicación de los distintos

aspectos técnicos relacionados con la calidad de cada uno de los programas de la empresa.

### **Elementos de la gestión de calidad**

James (1997) refiere que la gestión de calidad trabaja acorde a una diversidad de elementos como valores visibles de la empresa, principios y normas que deben ser aceptadas por todos los miembros, misión, política de calidad, procedimientos y practicas eficaces, por la cual se utiliza el ciclo Deming, es una estrategia de mejora continua de la calidad que se divide en 4 pasos: Planear, Hacer, Verificar, Actuar. (Herrera, 2008, p.9).

### **Visión de la Gestión de Calidad**

La visión desde la inspección hasta el CCT que se resume en hacer las cosas bien a la primera, implica minimizar los costes de no calidad producidos por fallos; esto se trata de maximizar la eficiencia de la empresa. Luego el CWQC es un enfoque centrado en optimizar la eficiencia que establece la visión de introducir la mejora continua en los procesos y en los productos a través de las personas y de su trabajo en equipo. La GCT es un enfoque orientado hacia el logro de los objetivos estratégicos que enfoquen la empresa en el mercado, la eficacia se mide por la satisfacción de los clientes (internos y externos). (Camisón, Cruz y Gonzales, 2006, p.255).

### **Personas clave en la gestión de calidad**

Los enfoques más modernos insisten que los departamentos de marketing, de recursos humanos y la dirección general deben participar de manera activa en l gestión

de la calidad. El enfoque humano demuestra la importancia que tienen todos los integrantes de una empresa. En la CWQC la dirección asume nuevas responsabilidades para liderar el proceso de mejora la cual debe involucrar al resto de los miembros de la empresa. En la GCT refiere que todos los miembros de una empresa tienen responsabilidades en la gestión de calidad, pero la dirección general es quien asume el liderazgo y compromiso de impulsar la calidad y de fomentar en toda la organización. (Camisón, Cruz y Gonzales, 2006, p.256).

### **Importancia de la gestión de calidad**

La gestión de calidad es importante porque permite conocer un nuevo enfoque administrativo en cuanto a la gestión del conocimiento, basada principalmente en el recurso humano y sus conocimientos, por ende se puede decir que la verdadera capacidad empresarial no está representada en la cantidad de información con que cuenta, sino en la capacidad que tiene su equipo laboral para utilizarlas. Por otro lado permite mejorar los procesos de planeación, control, aseguramiento y mejoramiento de la calidad de una empresa (Hernández, Barrios y Martínez, 2017, p. 191).

### **Resistencia al cambio**

La resistencia al cambio son las objeciones que se emiten por parte de las personas. El cambio consiste en una transformación tecnológica y una consecuencia social de tal transformación. Para ello las partes deben exponer claramente sus posiciones con el fin de identificar los puntos exactos del desacuerdo. (Juran, 2007, p.132).

## **Funciones de la gestión de la calidad**

James (1997) (citado por Herrera, 2008, p. 9-10) menciona cuatro funciones:

- a) **Planificación:** Se orienta al futuro, anticipando sucesos y estableciendo acciones que se necesiten para enfrentar positivamente a cualquier evento. Por esta razón se analiza el entorno, la misión que tiene la calidad, el establecimiento de las políticas de calidad, los objetivos estratégicos de la calidad y los planes de acción de la calidad, además se crean las directrices para toda la organización.
- b) **Organización:** Asegura que la empresa cumpla con sus objetivos de calidad que se ha planteado. Para ello debe desarrollar un entorno adecuado, en donde permita que los trabajos y responsabilidades de los empleados contribuyan a la actividad eficaz de una empresa y dirigir el comportamiento de cada integrante y de cada departamento que conforman la empresa.
- c) **Dirección:** Debe existir liderazgo que influya en las actividades de los trabajadores, mediante un proceso de comunicación hacia el logro de objetivos.
- d) **Gestión de la calidad enfocada al personal.**

## **Modelos gerenciales y técnicas modernas de gestión**

Steven (2008) menciona que los modelos gerenciales son estrategias de gestión que se utiliza para dirigir y desarrollar un sistema integral para la empresa. Por consiguiente ningún modelo basta para mejorar la dirección de una empresa, por lo que esto depende del estilo creativo que aplica cada coach. Los modelos son:

1. **Planificación estratégica:**

Cada organización diseña sus planes estratégicos para conseguir sus objetivos y metas planteadas, según el tamaño de cada empresa.

2. Calidad total:

Enfocada a la mejora continua, para lograr calidad óptima en la totalidad de las áreas, con el objetivo de satisfacer al cliente.

3. Kaisen:

Sistema enfocado en la mejora continua toda la organización y sus componentes.

4. Justo a tiempo:

Creación de lugares más organizados, ordenados, limpios y seguros para realizar la producción.

5. Reingeniería:

Reestructuración de los procesos de manera total o parcial de una empresa.

6. Benchmarking:

Es un proceso continuo de medir los procesos propios y los de otras empresas para poder compararlas.

7. Empowerment – empoderamiento:

Proceso estratégico que busca una relación de socios entre la organización y sus colaboradores, con el fin de aumentar la confianza, responsabilidades, autoridad y compromiso para atender mejor al cliente.

8. Outsourcing:

Es una estrategia administrativa de tercerización, donde las empresas delegan la ejecución de ciertas actividades a empresas especializadas.

## **Gestión de la calidad y competitividad empresarial**

Según Arana et al. (2008) nos dicen que la aplicación de modelos, sistemas de la gestión de la calidad, se materializan en ganancias económicas reales y generalizadas y si estos mejoran, por consiguiente, se mejora e incrementa la capacidad de competencia de las organizaciones. (p.34).

### **Sistema de calidad**

Para la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo (2014) (citado por Balladares, 2018, p.23) afirma que un sistema de gestión de calidad es una esquema en el cual se platea, distintos procesos que son aplicados para garantizar que en la organización se cumplan con todos los objetivos de las áreas y así se logre obtener las metas en su totalidad.

La gestión de calidad puede ser implementada a través de un sistema de gestión de calidad, pero para cumplir con ello se necesita de la participación de todos los integrantes y áreas de la organización, para asegurar la satisfacción del cliente con la calidad y los costos económicos de la calidad. (Herrera, 2008, p.11).

Cuatrecasas (2001) (citado por Ugaz, 2015) afirma que el sistema de calidad es un conjunto de la estructura de organización, de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos, que se establecen con el propósito de ejecutar la gestión de la calidad. Se puede entender que un sistema de calidad es como un método planificado y sistemático de medios y acciones que permiten gestionar una empresa.

Y su gestión se concentra en una serie de innovaciones y asegure la conformidad de los productos.

El sistema de calidad está condicionado por:

- La organización que maneja una empresa.
- El tipo y naturaleza del producto o servicio que ofrece la empresa.
- Los medios materiales y humanos con los que cuenta una empresa.
- Las exigencias del cliente.

### **La familia de normas ISO 9000**

El Comité Técnico ISO/TC 176 (2005) (citado por Lizarzaburu, 2015, p.38) menciona que de sus 4 miembros básicos de esta familia ISO, la principal norma es la ISO 9001, que se detallan a continuación:

- Norma ISO 9000: Determina los principios básicos de los sistemas de gestión de calidad y detalla su terminología.
- Norma ISO 9001: Se enfoca en los requisitos que las empresas deben cumplir al momento de implementar un sistema de gestión de calidad y sus procedimientos para la mejora del desempeño, también es aplicable a toda empresa que desea dar a conocer su capacidad para proveer productos que cumplan con los requerimientos de sus clientes. El objetivo básico es aumentar la satisfacción del consumidor.
- Norma ISO 9004: Esta norma completa a la ISO 9001, proporciona las directrices para el aumento de eficacia y eficiencia del sistema de gestión de

calidad de una empresa, sin tener en cuenta la actividad que desarrolle. Tiene como objetivo la mejora continua del desempeño de la empresa y la satisfacción de los clientes y de las demás partes interesadas en la organización.

Principios de la gestión de calidad según la norma ISO 9001 – ISO 9004

Lizarzaburu (2015) afirma que en la versión del 2008 la norma ISO 9001 contaba con 8 principios de la gestión calidad. En la versión 2015, se realizó una modificación, lo cual se reduce de 8 a 7 principios:

1. El enfoque al cliente.
2. El liderazgo.
3. La participación que debe tener el personal.
4. El enfoque basado en los procesos.
5. Mejora continua.
6. Toma de decisiones basada en evidencia.
7. Gestión de las relaciones.

## **Capacitación**

Para hablar sobre la capacitación, se da inicio con el tema de, Formación de Personal, porque enfoca las necesidades de mejorar al personal de acuerdo a sus funciones que ejecutan en los diferentes puestos laborales y para esto la empresa tiene la responsabilidad de formar colaboradores calificados. (Cabral, 2013).

Bernal (2011) nos dice que las organizaciones si desean contar con personal competitivo para incrementar su productividad, deben capacitar a su personal, a fin de

que los trabajadores se encuentren aptos para desempeñarse en su puesto de trabajo y mostrar cuan valioso es su rendimiento. (p.1).

Bernal (2011) afirma que los gastos educativos en la empresa fueron modificados en el inciso II) del artículo 37° del TUO de la Ley del Impuesto a la Renta, establece que los gastos educativos son deducibles. En la Resolución Ministerial n° 338-2010-TR; estipula que la capacitación es toda acción que realiza el empleador destinadas a incrementar las competencias laborales de sus empleados, a fin de mejorar la productividad de la empresa. (p.1).

Según Chiavenato (1988) (como cito Cabral, 2013) menciona que la formación es el desarrollo de nuevas capacidades mientras que el entrenamiento es la mejora de capacidades ya en práctica.

La capacitación es una estrategia empresarial, y mediante esta estrategia los colaboradores aprenden cosas nuevas, crecen de forma individual, establecen relaciones con otras personas, coordinan en equipo, proponen mejoras para introducir en beneficio de la empresa. Es decir le conviene tanto al colaborador como a la empresa. (Davis y Werther, 2008).

### **Características de la capacitación**

Según Novick (1999) (citado por Hung, 2016) menciona que el éxito de la estrategia de capacitación se debe a las siguientes características:

- Debe ser continua y permanente.

- Debe tener reconocimiento de factores tácticos.
- El aprendizaje debe basarse en una dinámica permanente de codificación de las experiencias y saberes de los individuos.
- Requiere de entrenamiento en el lugar de trabajo que debe ser a cargo de las empresas.
- Debe ser un componente sistémico de la actividad de la empresa y debe integrar todas sus áreas.

### **Objetivos de la capacitación**

Davis y Werther (2008, p.253) indican que la capacitación responde a la pregunta ¿Cómo hacer? El objetivo de la capacitación es integrar a los trabajadores en el proceso productivo. Además está dirigida para trabajadores en general, a un corto plazo y su tipo de educación es el perfeccionamiento técnico.

Los objetivos son:

- Incrementar la productividad.
- Promover la eficiencia del trabajador.
- Proporcionar al trabajador una preparación, así el trabajador eleve su rendimiento en su puesto de trabajo e incluso le permita desempeñar puestos que abarquen mayor responsabilidad.
- Impulsar el mejoramiento de sistemas y procedimientos administrativos.
- Promueve el ascenso, sobre la base del mérito personal.
- Contribuir a la reducción de rotación de personal.
- Mejora las relaciones humanas en la empresa.

## **Importancia de la capacitación**

La capacitación es importante porque ayuda a las compañías a contar con personal calificado para aumentar la productividad, mejorar la calidad del producto/servicio, enfrentar los cambios del mercado.

Es importante porque constituye el núcleo de un esfuerzo continuo para mejorar las competencias de los trabajadores y mejorar el desempeño de la organización. (Chiavenato, 2009, p.372).

### **Razón para capacitar al personal**

La razón que más predomina es evitar errores futuros que afectarán a la empresa, los directivos con frecuencia consideran que cuando hay problemas económicos, lo primero que se debe hacer es reducir o eliminar la capacitación de personal. Pero a menudo esta visión a corto plazo ocasiona consecuencias a largo plazo y que afectan el desempeño de la empresa. (Hung, 2016).

## **Beneficios de la capacitación**

Werther y Davis (2008, p.254) mencionan que la capacitación beneficio tanto a la empresa como al empleado:

### **Para la empresa**

- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Conduce a rentabilidad más alta, mayor producción en equipo de trabajo y a actitudes más positivas.
- Reducción de accidentes de trabajo.

- Minimizar la posibilidad de cometer errores costosos en el trabajo.
- Crea mejor imagen.
- Mejora la relación jefes-subordinados.
- Se promueve la comunicación a toda la organización.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Contribuye a la formación de líderes.

#### Para el personal

- Contribuye a la toma de decisiones y solución de problemas.
- Alimenta la confianza, el compromiso e identificarse con la empresa.
- Mayor motivación y autoestima alta.
- Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.
- Desarrolla un sentido de progreso.
- Permite a los trabajadores tener la facilidad de adaptarse a los cambios del entorno y ser innovadores.

#### **Evaluación de las necesidades**

Según Davis y Werther (2008) las necesidades de capacitación detectan los problemas de la empresa y los desafíos que deberán enfrentar como la revolución tecnológica, competir con las demás empresas, o reducir personal. Cuando esto llega a suceder los demás integrantes se enfrentan a la necesidad de capacitarse.

## **La capacitación como inversión**

La capacitación representa un cierto costo de inversión, los costos incluyen dinero, materiales, el tiempo, y las pérdidas de producción mientras los individuos se capacitan y no ejecutan sus labores, por ello se busca que esta inversión produzca un rendimiento justo y razonable para todos los involucrados. Por ello se debe evaluar si el programa de capacitación cubrió la satisfacción de las necesidades para las cual fue diseñado. (Chiavenato, 2009, p.388).

El costo de la capacitación es muy alto sobre los presupuestos en los diferentes departamentos de una organización. Para obtener un rendimiento máximo de esta inversión, los esfuerzos deben estar concentrados en el personal y el rendimiento potencial. (Werther y Davis, 2008, p. 257-258).

## **Tipos de capacitación**

Según Galván (2011) menciona los siguientes tipos de capacitación:

### a) Por su formalidad

- Capacitación informal: Está relacionado con el conjunto de orientaciones, explicaciones, instrucciones que se dan dentro de la empresa, no tiene un proceso estructurado.
- Capacitación formal: Se da a través de capacitaciones programadas de acuerdo a necesidades del personal, específicamente para ejecutar los trabajos.

### b) Por su nivel ocupacional

- Capacitación de operaciones
- Capacitación de obreros calificados
- Capacitación de supervisores

- Capacitación de jefes de línea
- Capacitación de gerentes.

#### c) Capacitación General

Servicio al cliente, desarrollo ejecutivo, habilidades gerenciales y desarrollo, crecimiento personal, ventas, habilidades de supervisión y habilidades tecnológicas y de conocimiento, liderazgo, conocimiento del producto, ética, creación de equipos, producción, procesos productivos, marketing, calidad de productos.

#### d) Capacitación en el trabajo

En esta tipo de capacitación se da para los trabajadores que van a desempeñar una nueva actividad, ya sea por su reciente ingreso o por haber sido promovido o reubicado a otro puesto dentro de la misma empresa. Se divide en:

- Capacitación de inducción: Es para integrar al candidato a su puesto, a su grupo, al giro de actividad que tienen la empresa.
- Capacitación en el trabajo: Se da con el fin de desarrollar actividades y mejorar actitudes y habilidades en los trabajadores, así como su crecimiento integral de la persona y la expansión total de sus aptitudes y habilidades.

### **Métodos de capacitación**

Robbins (2010) (citado por Anicama y Britto, 2014) afirma que la capacitación antes de la era tecnológica se realizaba de manera tradicional pero hoy en día muchas empresas se ayudan cada vez más con métodos basados en la tecnología.

- Método tradicional

- En el trabajo: Los empleados aprenden como hacer las tareas simplemente llevándolas a cabo, por lo general después de una introducción inicial a la tarea.
- Mentoreo y entrenamiento: Los empleados trabajan con un empleado experimentado, quien les proporciona información, soporte y aliento; (aprendices).
- Manuales/ cuadernos de trabajo: Los empleados usan manuales y cuadernos de trabajo para obtener la información.
- Seminarios, conferencias, cursos.
- Métodos tecnológicos y presenciales
  - CD-ROM/DVD/ cintas de audio, cursos virtuales.
  - Videoconferencias/ teleconferencias/ TV vías satelital.
  - Conferencias, Seminarios virtuales.

### **Métodos de evaluación**

Davis y Werther (2008) mencionan que los métodos de evaluación han ido evolucionado. Hoy en día las empresas evalúan el desempeño de los empleados en quienes se ha invertido recursos económicos en su capacitación, y también evalúan las competencias directivas de los gerentes y supervisores. Se usa métodos como la evaluación 360°. (p. 273).

### **Plan de capacitación**

Chiavenato (2009) menciona que el plan de capacitación es un proceso a corto plazo, mediante el cual las personas obtienen conocimientos, aptitudes u habilidades

en función de objetivos definidos. Es así que se debe concretar cómo, cuándo y quiénes van a participar en la capacitación.

### **Proceso de capacitación**

Según Chiavenato (2009, p. 376) el proceso de capacitación está conformado por cuatro etapas:

- Diagnóstico: Identificar las necesidades que pueden ser pasadas, presentes o futuras.
- Diseño: Preparar el programa de capacitación.
- Implantación: Ejecutar y dirigir el programa de capacitación.
- Evaluación: Revisar los resultados obtenidos.

### **Evaluación del programa de capacitación**

Se realiza con el fin de conocer si la capacitación alcanzó sus objetivos. Es la etapa final que permite saber si la capacitación ha cumplido con la satisfacción de las necesidades de las organizaciones, de las personas y de los clientes. (Chiavenato, 2009, p. 388).

### **Razones por las que fallan algunos programas de capacitación**

Juran (2007, p.235) afirma que las experiencias en la capacitación han identificado las siguientes razones:

- Fracaso al proporcionar capacitación que no se usará, es por ello que se debe capacitar cuando sea necesario (justo a tiempo).

- Escasez de participación por parte de los gerentes de línea en el diseño de la capacitación. Aquí los gerentes deben orientar la capacitación hacia el problema y los resultados.
- Confianza en el método del seminario de la capacitación. La capacitación debe ser altamente interactiva, el aprendiz debe aplicar los conceptos durante la capacitación.
- Comunicación deficiente durante la capacitación. Por eso se debe usar un lenguaje sencillo y las técnicas gráficas.

Los programas de capacitación para que den resultados positivos deben generar un cambio en la conducta del participante.

### **Capacitación y Asistencia Técnica**

Según la Ley n° 28015, art. 16°, el Estado promueve a través del CODEMYPE programas y proyectos de capacitación y de asistencia técnica para las MYPE. Los programas de capacitación y asistencia técnica están orientados prioritariamente a:

- a) La creación de las empresas.
- b) La organización y asociatividad empresarial.
- c) La gestión empresarial.
- d) La producción y productividad.
- e) La comercialización y mercadotecnia.
- f) El financiamiento.
- g) A los aspectos legales y tributarios.

Estos programas deberán ser aprobados por el CODEPYME.

**Ley n° 29152** que establece la Implementación y el funcionamiento del Fondo de Investigación y Desarrollo para la Competitividad – FIDECOM, financia dos tipos de proyectos: 1) Proyectos de innovación productiva y 2) Proyectos de transferencia de conocimientos para la innovación productiva y gestión empresarial.

### **El desarrollo de personal**

Cabral (2013) afirma que el desarrollo de personal es un proceso a largo plazo, que comprende el mejoramiento técnico, profesional, actitudinal y ético, además se busca una preparación para el desarrollo de funciones más complejas y es todo el intento de mejorar el desempeño presente o futuro del recurso humano de una empresa. Los objetivos del desarrollo son:

- Brindar a la empresa las capacidades y la habilidad que esta necesita para lograr sus objetivos estratégicos.
- Acortar el tiempo de aprendizaje.
- Mejorar la eficiencia y la efectividad.
- Ayudar al personal a desarrollar sus habilidades naturales.

### **2.3. Bases conceptuales**

a) Micro y pequeñas empresas del rubro fabricación de calzado

Lima ocupa el primer lugar con un 42.2%, segundo lugar ocupa La Libertad-Trujillo con 27.2%, Arequipa con 9.4% y Junín-Huancayo con 3.5%. (SIN, 2017).

En el Perú se tiene cuero de alta calidad, que permite producir calzado de calidad, por estas razones la industria de calzado ha participado en ferias internaciones que le ha permitido ingresar a nuevos mercados, marcas como: Tigre, Garbo, D'art

Cuero, Bruno Ferrini y Calimod: pero el reto más importante que las empresas deben llevar a cabo es invertir en el área de diseño, para ir disminuyendo la necesidad de copiar modelos del exterior. (Peru21, 2013).

b) Micro y Pequeña empresa del rubro fabricación de calzado y gestión de calidad en la capacitación.

El sector manufactura – industria del calzado peruano, se encuentra conformado en su mayoría por empresas que carecen de gestión empresarial, capacidad gerencial y liderazgo, por lo cual su falta de técnica y conocimientos profesionales, impactan de forma negativa en la calidad y diseño del producto. Por estas razones la industria del calzado se ha visto señalada como una industria limitada, por la deficiencia en conocimientos y manejo de personal.

Los productores de calzado deben incrementar su producción con diseños exclusivos propios de su innovación y con altos niveles de calidad. Para ello el objetivo es aumentar el índice de capacitación de los empleados, es decir la capacitación no solo se debe enfocar en el personal de producción, si no que en todas las demás áreas principales como son área de marketing, logística, administración, finanzas, además en el área de atención al cliente y proveedores. Por consiguiente toda capacitación debe ser monitoreada del inicio hasta al final.

c) Conceptos gestión de calidad en la capacitación, y otros términos del estudio

- La capacitación: Proceso constante de enseñanza, que ayuda a ampliar los conocimientos, habilidades, capacidad técnica de la persona.
- Asistencia técnica: Servicios profesionales o especializados en diversos temas, y técnicas de trabajo.

- Gestión de la calidad: Decisiones que se toman en los diferentes mandos de una organización, con el objetivo de mejorar la calidad.
- Gestión: Conjunto de operaciones o trámites que se realizan para dirigir y administrar.
- Calidad: Describe lo bueno que posee un objeto y que busca satisfacer las necesidades del cliente.
- Calzado: Es la parte de la indumentaria del vestir y protección de los pies y debe presentar comodidad y seguridad para la persona.
- Cuero: Materia básica para confeccionar productos como zapatos, carteras, etc.
- Competitividad: Capacidad para competir con lo que se tiene y se ofrece al mercado.
- Productividad: Capacidad de producir.
- Sistemas: Conjunto de partes o elementos organizados y relacionados para que interactúen entre sí con el fin de conseguir su objetivo.
- Mejora continua: Enfoque de mejora en los procesos operativos con el intento de optimizar y aumentar la calidad total.
- ISO: Organización Internacional de Estandarización, y son normas que son de carácter voluntario.
- CODEMYPE: Consejo Nacional para el desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa, es un órgano consultivo adscrito al MTPE (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo), creado por Ley n° 28015.

### **III. HIPÓTESIS**

La presente investigación denominada: Gestión de calidad en la capacitación y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura-rubro fabricación de calzado, distrito de Florencia de Mora parte baja, 2018, es cuantitativa y de diseño descriptiva por ello no se elabora hipótesis. Hernández Sampieri en su libro Metodología de la Investigación sexta edición (p.105), las investigaciones de este tipo solo se enfocan en enumerar las propiedades de los fenómenos a estudiar, por lo tanto no existe la necesidad de establecer una hipótesis, dado que sólo se menciona características de la situación problemática.

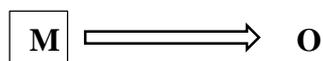
## IV. METODOLOGÍA

### 4.1 Diseño de la investigación

Se aplicó el tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal – descriptivo.

- Fue cuantitativa, por lo que su estructura es medible, y la variable se va expresar en números.
- Fue no experimental, porque se estudió conforme a la realidad, sin someterse a modificaciones.
- Fue transversal, porque se estudió en un espacio de tiempo determinado donde se tiene un principio y un fin.
- Fue descriptiva, porque solo se describió las características de más importancia tanto de la variable la gestión de calidad en la capacitación, la MYPE, los propietarios de las Mypes del sector manufactura – rubro fabricación de calzado del distrito de Florencia de Mora, 2018.

La presente investigación tiene el siguiente diseño de una casilla:



Donde:

- **M:** Representa la muestra observada.
- **O:** Representa lo que observamos.

## 4.2 Población y muestra

La población fue conformada por 20 Mypes, del sector manufactura – rubro fabricación de calzado del distrito Florencia de Mora parte baja, 2018, la data fue solicitada a la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora.

La muestra fue no probabilística y por conveniencia, ya que participaron 75% de las Mype (15), del sector manufactura-rubro fabricación de calzado del distrito Florencia de Mora parte baja, que me apoyaron con el desarrollo de las encuestas.

El criterio de selección o inclusión: Se dio en función del apoyo por parte de los representantes y/o gerente de cada empresa, en proporcionar la información.

El criterio de exclusión: Se dio de acuerdo a la no voluntad y disponibilidad de los representantes y/ o gerentes de cada empresa, en proporcionar información.

## 4.3 Definición y operacionalización de la variable

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Escala de medición e indicadores
Perfil de los representantes legales de las Mypes.	Dueño: Se vincula a la idea de propiedad que dispone de un poder inmediato y directo sobre un bien.  Administrador: Persona	1. Edad	Nominal: - De 18 a 30 - De 31 a50 - De 50 a mas
		2. Genero	Nominal: - Femenino - Masculino
		3. Grado de instrucción	Nominal: - Sin instrucción - Primaria - Secundaria

	encargada de optimizar y controlar los recursos existentes dentro de una empresa.  Gerente: Persona que se encarga de dirigir, gestionar o administrar una empresa.		- Superior no universitario - Superior universitario
		4. Cargo que desempeña	Nominal: - Dueño - Administrador
		5. Tiempo que desempeña	Cuantitativo: - 0 – 3 años - 4 – 6 años - 7 a más años
Perfil de las MYPE	MYPE: Unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial.	6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	Razón - 0 – 3 años - 4 – 6 años - 7 a más años
		7. Número de trabajadores	Nominal: - 1 – 5 trabajadores - 6 – 10 trabajadores - 11 – a más trabajadores
		8. Las personas que trabajan en su empresa son:	Nominal: - Familiares - Personas no familiares
		9. Objetivo de creación	Nominal: - Generar ganancias - Subsistencia
Variable Gestión de Calidad en la Capacitación	Capacitación: Es un proceso constante de enseñanza, que está compuesta por actividades didácticas, que ayudan a ampliar los conocimientos, habilidades,	10. ¿Conoce el término Gestión de Calidad?	Nominal: - Si - No - Tiene poco conocimiento
		11. ¿Qué técnicas modernas de la gestión de calidad conoce?	Nominal: a) Benchmarking b) Marketing c) Empowerment d) Las 5 c e) Outsourcing f) Otros

capacidad técnica y las mejores aptitudes de los trabajadores que laboran en una empresa.	12. ¿Qué dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad?	Nominal: a) Poca iniciativa b) Aprendizaje lento c) No se adapta a los cambios d) Desconocimiento del puesto e) Otros
	13. ¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?	Nominal: a) La observación b) La evaluación c) Escala de puntuaciones d) Evaluación de 360° e) Otros
	14. ¿La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?	Nominal: a) Si b) No
	15. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación antes de crear su MYPE?	Nominal: a) Si b) No
	16. ¿Se ha capacitado en los últimos años?	Nominal: a) Si b) No
	17. ¿Cuántas veces se ha capacitado?	a) 01 veces a 03 veces b) 04 veces a más c) Nunca
	18. ¿Cómo considera a la técnica de capacitación?	Nominal: a) Inversión b) Gasto
	19. ¿Capacita usted a su personal?	Nominal: a) Si b) No c) A veces
	20. ¿Qué técnicas realiza para capacitar a su personal?	Nominal: a) Charlas b) Cursos

			<ul style="list-style-type: none"> <li>c) Seminarios</li> <li>d) Conferencia</li> <li>e) Simulaciones</li> <li>f) Otros</li> <li>g) Ninguna</li> </ul>
		21. ¿En qué temas se ha capacitado y a capacitado a su personal?	<p>Nominal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Publicidad</li> <li>b) Ventas</li> <li>c) Atención al cliente</li> <li>d) Trabajo en equipo</li> <li>e) Otros</li> <li>f) No capacita a su personal</li> </ul>
		22. ¿Por qué razón no capacita a su personal?	<p>Nominal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Desconocimiento</li> <li>b) Desinterés</li> <li>c) Falta de dinero</li> <li>d) Mala organización</li> <li>e) Otros</li> <li>f) Sí, capacita a su personal.</li> </ul>
		23. ¿Qué tipo de beneficios le proporcionó la capacitación?	<p>Nominal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Incremento en las Ventas</li> <li>b) Fidelización del cliente</li> <li>c) Mejor organización</li> <li>d) Aumento de clientes</li> <li>e) Otros</li> <li>f) Ninguno, porque no capacita a su personal.</li> </ul>
		24. ¿Considera usted que la capacitación mejora el rendimiento de sus trabajadores?	<p>Nominal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Si</li> <li>b) No</li> <li>c) A veces</li> <li>d) No, porque no capacita a su personal.</li> </ul>
		25. ¿Realiza una evaluación de	<p>Nominal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Si</li> <li>b) No</li> </ul>

		resultados después de capacitar a su personal?	c) A veces d) No, porque no capacita a su personal.
--	--	--	--

#### 4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

a) Técnica : Se utilizó la técnica de la encuesta

Según Audirac y Otros (2006) la encuesta es un instrumento que permite recabar información general y puntos de vista de un grupo de personas. (p.18).

b) Instrumentos : Para recoger la información se utilizó un cuestionario que incluye 25 preguntas.

El cuestionario es un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación, y que puede ser aplicado en formas variadas. García (2003, p.2).

El cuestionario se encuentra estructurado en dos partes: La primera parte denominada perfil de los representantes de las Mypes, que se ha planteado 5 preguntas y perfil de las Mypes, que tiene 4 preguntas, que deben responder los encuestados. La segunda parte se refiere a la variable gestión de calidad en la capacitación que se ha planteado 16 preguntas.

#### 4.5. Plan de análisis

La encuesta se aplicó en los mismos locales de las empresas, la misma que fue aplicada a cada uno de los representantes de las Mypes de fabricación de calzado del distrito de Florencia de Mora – Trujillo, 2018. Luego de recopilar la información se procedió a cuantificarlos, después se hizo el vaciado de datos y la tabulación para esto se utilizó el programa de Microsoft Excel, que fue de mucha ayuda para la elaboración de las tablas y figuras en las cuales se demuestran los resultados de la investigación, además se usó Microsoft Word para el análisis e interpretación de los resultados.

#### 4.6. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Métodos	Técnicas e instrumentos
¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en la capacitación y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura-rubro fabricación de calzado, distrito de Florencia de Mora parte baja, 2018?	<p>General: Determinar las principales características de la gestión de calidad y plan de mejora en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector manufactura-rubro fabricación de calzado, distrito Florencia de Mora parte baja, 2018.</p> <p>Específicos: Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector manufactura- rubro fabricación de calzado, distrito Florencia de Mora parte baja, 2018.</p> <p>Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector manufactura-rubro fabricación de calzado, distrito de Florencia de Mora parte baja, 2018.</p> <p>Determinar las principales características de las gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector manufactura-rubro fabricación de calzado, distrito de Florencia de Mora parte baja, 2018.</p> <p>Elaborar un plan de mejora sobre la aplicación de la gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura-rubro fabricación de calzado, distrito de Florencia de Mora parte baja, 2018.</p>	Gestión de Calidad en la Capacitación	<p>Población: La población estuvo conformada por 20 micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro fabricación de calzado del distrito Florencia de Mora parte baja, 2018.</p> <p>Muestra: Consta del 75% (15) de las Mypes del sector manufactura-rubro fabricación de calzado del distrito Florencia de Mora parte baja, 2018, la cual fue elegida por conveniencia.</p>	<p>El tipo de investigación fue cuantitativo.</p> <p>El nivel de la investigación fue descriptivo.</p> <p>El diseño de la investigación fue, no experimental-transversal y descriptivo.</p>	<p>Técnica: Se utilizó la encuesta</p> <p>Instrumentos: Se utilizó el cuestionario que incluyo 25 preguntas.</p>

#### 4.7. Principios éticos de investigación

El presente estudio se realizó bajo los principios éticos de investigación de la Universidad Uladech Los Ángeles de Chimbote (ULADECH). Según Koepsell y Ruiz citado por Ramos (2016) afirman que para realizar investigaciones con seres humanos debemos hacer uso de los principios fundamentales y universales de la ética.

- Respeto a la persona humana: Se refiere al acto de permitir que las personas decidan por sí mismas, esto se refiere a la autonomía humana, así se protege su dignidad y libertad de expresión.
- Beneficencia: Se refiere a la protección física, mental y social del participante.
- Justicia: Se dice que la justicia debe ser neutral y de una distribución equitativa de bienes. Además por ser seres humanos debemos recibir un trato digno y justo.

Según la Revista Médica Hondureña (2012) menciona los siguientes principios de la investigación científica:

- Consentimiento informado: Se refiere que debemos respetar las decisiones de las personas. Aquí los individuos protegen sus intereses y tienen la oportunidad de decidir si participan o no con la investigación.
- Validez científica: La investigación debe ser realizada con ética, es decir debe utilizar una metodología apropiada que asegure que los resultados responderán a las preguntas que conllevaron a realizar el estudio.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

Tabla 1.

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector manufactura-rubro fabricación de calzado, distrito Florencia de Mora parte baja, 2018.

Características		
Edad de los representantes		
De 18 – 30 años	0	0%
De 31 – 50 años	10	66.67%
De 51 a más años	5	33.33%
Total	15	100.0%
Género de los representantes		
Masculino	12	80.00%
Femenino	3	20.00%
Total	15	100.0%
Grado de instrucción de los representantes		
Sin instrucción	0	0%
Primaria	7	46.67%
Secundaria	5	33.33%
Superior no universitaria	3	20.00%
Superior universitaria		0%
Total	15	100.0%
Cargo que desempeña los representantes		
Dueño	12	80.00%
Administrador	3	20.00%
Total	15	100.0%
Tiempo que desempeña en el cargo		
0 a 3 años	2	13.33%
4 a 6 años	4	26.67%
7 a más años	9	60.00%
Total	15	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de cada micro y pequeña empresa - rubro fabricación de calzado del distrito de Florencia de Mora, provincia de Trujillo, año 2018.

Tabla 2.

Características de las micro y pequeñas empresas del sector manufactura-rubro fabricación de calzado, distrito de Florencia de Mora parte baja, 2018.

Características		
Tiempo de permanencia en el rubro		
0 a 3 años	1	6.67%
4 a 6 años	2	13.33%
7 a más años	12	80.00%
Total	15	100.0%
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	3	20.00%
6 a 10 trabajadores	8	53.33%
11 a más trabajadores	4	26.67%
Total	15	100.0%
Tipo de trabajadores		
Familiares	5	33.33%
Personas n familiares	10	66.67%
Total	15	100.0%
Objetivo de creación		
Generar ganancia	15	100%
Subsistencia	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de cada micro y pequeña empresa -rubro fabricación de calzado del distrito de Florencia de Mora, provincia de Trujillo, año 2018.

Tabla 3.

Características de gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector manufactura-rubro fabricación de calzado, distrito de Florencia de Mora parte baja, 2018.

Variable		
Conocimiento sobre gestión de calidad		
Si	4	26.67%
No	5	33.33%
Tiene poco conocimiento	6	40.00%
Total	15	100.0%
Técnicas modernas de la gestión de calidad		
Benchmarking	7	46.67%
Marketing	4	26.67%
Empowerment	1	6.66%
Las 5 c	0	0%
Outsourcing	0	0%
Otros	3	20.00%
Total	15	100.0%
Dificultades para implementar la gestión de calidad		
Poca iniciativa	5	33.33%
Aprendizaje lento	0	0%
No se adapta a los cambios	5	33.33%

Desconocimiento del puesto	0	0%
Otros	5	33.33%
Total	15	100.0%
<hr/>		
Técnicas para medir el rendimiento del personal		
La observación	2	13.33%
La evaluación	7	46.67%
Escala de puntuaciones	0	0%
Evaluación de 360°	0	0%
Otros	6	40.00%
Total	15	100.0%
<hr/>		
La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa		
Si	9	60.00%
No	6	40.00%
Total	15	100.0%
<hr/>		
Creación de empresa		
Si	3	20.00%
No	12	80.00%
Total	15	100.0%
<hr/>		
Se ha capacitado en los últimos años		
Si	7	46.67%
No	8	53.33%
Total	15	100.0%
<hr/>		
Veces que se ha capacitado los representantes		
01 a 03 veces	12	80.00%
04 a más	0	0%
Nunca	3	20.00%
Total	15	100.0%
<hr/>		
Consideración sobre la capacitación		
Inversión	9	60.00%
Gasto	6	40.00%
Total	15	100.0%
<hr/>		
Capacitación de personal		
Si	2	13.33%
No	8	53.33%
A veces	5	33.34%
Total	15	100.0%
<hr/>		
Uso de técnicas para capacitar al personal		
Charlas	0	0%
Cursos	4	26.67%
Seminarios	2	13.33%
Conferencias	0	0%
Simulaciones	0	0%
Otros	0	0%
Ninguna	9	60.00%
Total	15	100.0%
<hr/>		
Temas de capacitación		
Publicidad	0	0%
Ventas	3	20.00%
Atención al cliente	0	0%
Trabajo en equipo	1	6.67%
Otros	3	20.00%
No capacita a su personal	8	53.33%
Total	15	100.0%
<hr/>		
Razón por la cual no capacita a su personal		
Desconocimiento	0	0%

Desinterés	0	0%
Falta de dinero	10	66.67%
Mala organización	0	0%
Otros	0	0%
Si, capacita a su personal	5	33.33%
Total	15	100.0%
<hr/>		
Beneficios que le aportó la capacitación		
Incremento en las ventas	2	13.33%
Fidelización del cliente	0	0%
Mejor organización	1	6.67%
Aumento de clientes	3	20.00%
Otros	1	6.67%
Ninguno, no capacita a su personal	8	53.33%
Total	15	100.0%
<hr/>		
La capacitación mejora el rendimiento de su personal		
Si	4	26.67%
No	0	0%
A veces	3	20.00%
No, porque no capacita a su personal	8	53.33%
Total	15	100.0%
<hr/>		
Evalúa resultados después de capacitar al personal		
Si	2	13.33%
No	1	6.67%
A veces	4	26.67%
No, porque no capacita a su personal	8	53.33%
Total	15	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de cada micro y pequeña empresa-rubro fabricación de calzado del distrito de Florencia de Mora, provincia de Trujillo, año 2018.

## 5.2. Análisis de resultados

Tabla 1. Respecto a los representantes de las micro y pequeñas empresas

- El 66.67% de los representantes de las Mypes tienen una edad de 31 a 50 años, este resultado coincide con Cuasante (2015) quien confirma que el 60% tienen una edad de 36 a 50 años, también coincide con Ramos (2016) quien confirma que el 100% tienen una edad de 26 a 78 años, coincide con Bustamante (2016) donde el 48.5% tienen de 41 a 50 años, coincide ligeramente con Vargas (2018) quien menciona que el 53% tiene de 31 a 40 años de edad, coincide ligeramente con Hung (2016) quien confirma que el 50% tienen una edad de 31 a 40 años, coincide ligeramente con Pedroza (2016) quien confirma que el 72% tienen una edad de 31 a 40 años, por último difiere con Fernández (2016) quien

confirma que el 44% tienen de 18 a 30 años de edad. En conclusión la mayoría de los representantes son mayores de edad, los cuales se han dedicado a tener sus negocios independientes, y buscan la manera de cómo generar ingresos para sostener a su familia, y ser ellos sus propios jefes.

- El 80.00% de los representantes de las Mypes son de género masculino, este resultado coincide con Ramos (2016) quien afirma que el 58% es de género masculino, coincide con Bustamante (2016) quien menciona que el 67.6% son de género masculino, coincide con Vargas (2018) quien afirma que el 67% es de género masculino, coincide con Hung (2016) quien afirma que el 60% son de género masculino, coincide con Pedroza (2016) quien afirma que el 57% son de género masculino, coincide con Rimarachin (2016) quien manifiesta que el 80% de los representantes son de género masculino, coincide con Pedroza (2016) quien afirma que el 57% de sus encuestados son de género masculino, por último contrasta con Fernández (2016) quien afirma que el 60% son de género femenino. Se comprueba que la mayoría de los representantes de las Mypes son de género masculino, y cabe resaltar que aún los hombres toman las decisiones y administran su negocio, por lo tanto aun la presencia de las mujeres en este negocio es bajo.
- El 46.67% de los representantes de las Mypes su grado de instrucción es primaria, este resultado coincide con Bustamante (2016) quien afirma que el 60.3% tienen primaria, coincide con Hung (2016) quien afirma que el 40% tienen el grado de primaria, contrasta con Cuasante (2015) quien afirma que el

39% tienen superior universitaria, contrasta con Rimarachin (2016) quien afirma que el 60% tienen superior universitaria, contrasta con Fernández (2016) quien afirma que el 60% tienen superior universitaria, difiere con Ramos (2016) quien manifiesta que el 60% tienen secundaria, difiere con Vargas (2018) quien afirma que el 73% tienen secundaria, por último difiere con Pedroza (2016) quien concluye que el 57% no tiene instrucción educativa. La mayoría simple de los representantes tienen primaria como grado de instrucción, razón por la cual su administración es empírica y esto no les permite crecer y desarrollarse como empresa, por la baja calidad de su gestión administrativa.

- El 80.00% de los representantes de las Mypes son los dueños, este resultado coincide con Bustamante (2016) quien afirma que el 61.8% son dueños, coincide con Vargas (2018) quien afirma que el 93% son dueños, coincide con Pedroza (2016) quien afirma que el 100% son dueños, por último difiere con Acosta (2017) quien afirma que el 85.7% tienen el cargo de administrador. Se comprueba que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas son los mismos dueños, que son emprendedores y son generadores de empleo. Esto coincide con Ugaz (2015, p.15) quien menciona que la administración de las micro y pequeñas empresas es independiente porque es manejada por sus propios dueños.
- El 60.00% de los representantes tienen de 7 a más años desempeñando su cargo, este resultado difiere con Vargas (2018) quien afirma que el 67% tienen de 4 a 6 años de permanencia en el cargo, difiere con Acosta (2017) quien

afirma que el 50% tiene de 4 a 6 años de permanencia en el cargo que desempeña. Se concluye que la mayoría de los representantes tienen varios años desempeñando su cargo, y que tienen una amplia experiencia en el rubro pero les falta capacidad de dirección.

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

- El 80.00% de las Mypes tienen permanencia de 7 a más años en su rubro, este resultado es semejante con Acosta (2017) quien afirma que el 57.1% tienen una permanencia de 7 años a más en el rubro, coincide con Cuasante (2015) quien afirma que el 46% tienen una permanencia de 15 años a más, coincide con Rimarachin (2016) el 70% tiene una permanencia de 8 a más años en el rubro, difiere con Ramos (2016) el 94% tienen una permanencia de 3 años en el rubro, difiere con Bustamante (2016) quien afirma que el 42.6% su permanencia es de 4 a 5 años en el rubro, difiere con Pedroza (2016) el 57% tiene una permanencia de 1 a 5 años en el rubro, difiere con Fernández (2016) el 52% tienen una permanencia de 1 a 5 años en el rubro. Se comprueba que la mayoría de las Mypes tienen años en el desarrollo de su actividad dentro del mercado como fabricantes de calzado, aunque su participación en el sector es mínima. Según ComexPerú (2018, p.1) menciona que uno de los objetivos de las Mypes es seguir incrementando su participación en los mercados de acuerdo a su sector, por esta razón las Mypes se mantienen vigentes y en actividad.
- El 53.33% de las Mypes tienen de 6 a 10 trabajadores, este resultado coincide ligeramente con Bustamante (2016) quien afirma que el 60.3% tiene de 5 a 10

trabajadores, coincide ligeramente con Cuasante (2015) quien afirma que el 92% tienen de 0 a 10 trabajadores en su empresa, coincide ligeramente con Ramos (2016) quien afirma que el 40% tiene de 3 a más trabajadores, difiere con Pedroza (2016) quien afirma que el 57% tiene de 1 a 3 trabajadores y por último difiere con Acosta (2017) quien afirma que el 57.1% tienen de 11 a más trabajadores. Se concluye que la mayoría de las empresas no cuentan con más de 10 trabajadores porque tercerizan servicios por ello contratan personal acorde a sus necesidades. Según Arbulú y Otoyá, 2006, p.5) las Mypes son generadoras de empleo de rápido acceso. Por ello las Mypes cuentan con esta cantidad de trabajadores.

- El 66.67% de las personas que trabajan en las Mypes son personas no familiares, este resultado coincide con Acosta (2017) quien afirma que el 64.3% son trabajadores no familiares y difiere con Bustamante (2016) quien afirma que el 69.1% son trabajadores familiares. Se concluye que la mayoría de las Mypes contratan a personas externas, porque no quieren estar en conflictos familiares y por otro lado ofrecen trabajo a personas que tienen conocimientos sobre el puesto de trabajo para disminuir el alto costo por errores. Según ComexPerú (2018, p.1) hace mención que uno de los objetivos de las Mypes es contar con personal calificado para disminuir el empleo informal.

Tabla 3. Referente a la variable gestión de calidad en la capacitación

- El 100% de las Mypes su único objetivo de creación fue generar ganancias, el resultado es semejante con Ramos (2016) quien afirma que el 100% su objetivo

es obtener ganancias, es semejante con Pedroza (2016) quien afirma que el 100% su objetivo es generar ganancias, coincide con Rimarachin (2016) quien afirma que el 50% es generar ganancias, coincide con Acosta (2017) quien afirma que el 78.6% es generar ganancias y difiere con Vargas (2018) quien afirma que el 100% tiene objetivo de subsistencia. Se concluye que la totalidad de las Mypes tienen un objetivo en común que es generar ganancias, son independientes, ellos mismos son la fuente de ingreso para mantener a su familia, hacer crecer su negocio, cumplir con sus clientes, proveedores y trabajadores. Según CODEMYPE (2011) existe un tipo de Mypes que son los nuevos emprendimientos, por ende buscan generar sus propios ingresos, y la creación de la empresa surge por necesidad.

- El 40.00% de los representantes tienen poco conocimiento sobre el término de gestión de calidad, este resultado coincide con Acosta (2017) quien afirma que el 57.1% tiene algo de conocimiento sobre gestión de calidad. Esto demuestra que aun en la actualidad los dueños de las empresas no se culturizan sobre el tema de gestión de calidad, su conocimiento es pobre por lo cual no les favorece al momento de tomar sus decisiones, por lo tanto aun no logran ser eficientes ni competentes. Según manifiesta Atkinson (1990) (citado por Herrera, 2008) que la gestión de calidad es un deber de todos los empleados de una organización por lo tanto debe ser aceptada por cada uno de ellos con el fin de hacer bien las cosas, de esta manera la gestión de la empresa será prospera.

- El 46.67% de los representantes conocen la técnica del Benchmarking, este resultado difiere con Acosta (2017) el 42.8% conoce la técnica de las 5c, difiere con Fernández (2016) quien afirma que el 60% conoce la técnica de lluvia de ideas. Se demuestra que los representantes no saben mucho sobre técnicas de gestión de calidad, la mayoría simple tiene algo de conocimiento sobre el benchmarking, porque hacen referencia que es una técnica que han conocido en el transcurso de su negocio, el copiar modelos y procesos de producción de zapatos y mejorarlos de manera constante. Según Steven (2008) manifiesta que los modelos gerenciales son estrategias de gestión que se utiliza para dirigir y desarrollar su sistema empresarial, tendiendo como uno de las técnicas del Benchmarking que mide los procesos propios y los de otras empresas para poder compararlas, y mejorarlas en beneficio de la empresa.
- El 66.66% de los representantes tienen poca iniciativa y no se adaptan a los cambios para implementar la gestión de calidad, este resultado difiere con Vargas (2018) quien afirma que todos aportan en la planificación de sus objetivos para mejorar la gestión de calidad en su empresa. Se comprueba que la mayoría tiene dificultades para implementar la gestión de calidad, los trabajadores tienen poca iniciativa y no se adaptan a los cambios. Según Herrera (2008, p.11) hace referencia que la implementación de la gestión de calidad es a través de un sistema de gestión de calidad, pero para cumplir con ello se necesita de la participación de todos los integrantes y áreas de la empresa. Por otro lado Juran (2007, p.132) menciona que el cambio consiste

en una transformación tecnológica y que se deben dejar de lado las objeciones pero si deben expresar claramente las posiciones para llegar a un acuerdo.

- El 46.67% de los representantes conocen la técnica de la evaluación que les permite medir el rendimiento de su personal, este resultado difiere con Acosta (2017) quien afirma que el 57.1% conoce la observación como técnica de medición de rendimiento. Se comprueba que la mayoría simple mide el rendimiento de su personal a través de la evaluación, el dueño indicó que evalúa el desempeño según la producción de cada trabajador. Según Davis y Werther (2008, p.273) que hoy en día las empresas evalúan el desempeño de los empleados y también evalúan las competencias directivas de los gerentes y supervisores, para ello usan como la evaluación de 360°.
- El 60.00% de los representantes manifestó que la gestión de calidad si contribuye en el rendimiento de su negocio, este resultado coincide con Acosta (2017) quien afirma que el 100% indicó que la gestión de calidad ha contribuido en el rendimiento de su negocio. Se comprueba que la mayoría de los representantes consideran que la gestión de calidad sí mejora los negocios, la administración y la toma de buenas decisiones empresariales, pero que aún no aplican de manera constante la gestión de calidad en su negocio. Según Arana et al. (2008) manifiesta que la gestión de calidad es una estrategia que impulsa competitividad empresarial, puede producir una variedad de activos intangible a largo plazo como buena reputación de la empresa, imagen de

marca, buena calidad de servicio y/o producto, satisfacción al cliente y la colaboración de todos sus integrantes.

- El 80.00% de los dueños de las Mypes no recibieron capacitación antes de crear su empresa. Se comprueba que la mayoría de las Mypes han sido creadas por personas que no han tenido capacitación o preparación alguna, puede ser una razón por cual, los dueños mantienen una administración empírica pero aun así son empresas que buscan prolongar su existencia en el mercado, y son generadoras de empleo. Según CODEPYME (2011) los dueños deben prepararse para enfrentar los desafíos empresariales, para ello debe buscar asesoría y acompañamiento para el desarrollo y la implementación de planes de negocios.
- El 53.33% de los representantes no se ha capacitado en los últimos años, este resultado coincide con Pedroza (2016) el 43% no se capacitó en los últimos años, difiere con Rimarachin (2016) quien afirma que el 100% sí se capacitó en últimos años, pero difiere con Ramos (2016) quien afirma que el 77.5% sí se capacitó en estos últimos años. Se comprueba que la mayoría simple de los representantes no tienen interés en capacitarse, esto es una desventaja para ellos mismos porque en la actualidad existen muchos cambios empresariales, y deben estar actualizándose tanto en la parte técnica, productiva, administrativa, si desean seguir en el mercado. Según Cabral (2013) la capacitación es lo más primordial para cualquier empresa y debe realizarse de forma continua.

- El 80.00% de los representantes manifestaron que se han llegado a capacitarse de 01 a 03 veces durante el tiempo que empezó a laborar, este resultado coincide ligeramente con Rimarachin (2016) quien afirma que el 70% se capacitó 01 vez, coincide ligeramente con Acosta (2017) quien afirma que el 50% se ha capacitado 03 veces. Se comprueba que la mayoría de los representantes ha llegado a capacitarse no más de 03 veces, por lo cual su falta de capacitación no les permite ser más competitivos en su puesto laboral e incluso en sus productos que ofrecen, porque su capacitación debe ser constante. Según Chiavenato (2009, p. 372) menciona que la capacitación es importante porque mejora las competencias de los trabajadores y mejora el desempeño de la organización.
- El 60.00% de los representantes considera que la técnica de capacitación es una inversión, este resultado coincide con Ramos (2016) quien afirma que el 97.5% considera que la capacitación es una inversión, coincide con Hung (2016) quien afirma que el 50% afirma que la capacitación es una inversión, coincide con Pedroza (2016) quien afirma que el 86% considera a la capacitación como inversión, coincide con Rimarachin (2016) quien afirma que el 100% considera la capacitación como inversión. Se comprueba que la mayoría consideran que la capacitación de personal es una inversión, y que el beneficio será tanto para su empresa y personal, tienen claro que las inversiones se recuperan, lo lamentable es que aun las empresas no cuentan con los recursos suficientes para cubrir los costos de la capacitación. Según Chiavenato (2009, p.388) afirma que la capacitación representa un cierto costo de inversión, por ello se busca

que esta inversión produzca un rendimiento justo y razonable para todos los involucrados. También Davis y Werther (2008) afirma que el costo de la capacitación es muy alto, pero para obtener un rendimiento máximo de esta inversión, los esfuerzos deben estar concentrados en el personal y el rendimiento.

- El 53.33% de los representantes respondieron que no capacitan a su personal, este resultado coincide con Pedroza (2016) afirma que el 73% no capacita a su personal, difiere con Ramos (2016) quien afirma que el 90% capacita a su personal, contrasta con Fernández (2016) quien afirma que el 48% a veces capacita a su personal. Se comprueba que la mayoría no capacita a su personal, pero hoy en día estos empresarios deben tener en cuenta que la eficiencia y mejor rendimiento de su personal no solo depende de la experiencia, sino también de contar con buenos conocimientos y habilidades que adquieren con una buena capacitación. Según Chiavenato (2009) afirma que contar con personal capacitado estos adquieren conocimientos específicos, desarrollan habilidades según lo que requiere su puesto de trabajo.
- El 60.00% de los representantes no aplican ninguna técnica para capacitar a su personal, este resultado, difiere con Ramos (2016) quien concluye que el 72.5% realiza cursos de capacitación. Se comprueba que la mayoría de los representantes no han realizado ninguna técnica para capacitar a su personal, esto indica que los dueños deben buscar información sobre técnicas. Según Robbins citado por Anicama y Britto (2014) la capacitación se realiza de

manera tradicional pero hoy en día muchas empresas se ayudan de capacitaciones basadas en la tecnología, dentro de estas técnicas se tiene videoconferencias, cursos virtuales, entre otros, y las tradicionales son conferencias, seminarios, etc.

- El 53.33% de los representantes no se han capacitado en ningún tema y mucho menos su personal, este resultado coincide con Pedroza (2016) quien afirma que el 43% de los representantes no se han capacitado en ningún tema, difiere con Ramos (2016) quien afirma que el 65% de los representantes se han capacitado en manejo empresarial y el 90% capacitó a su personal en atención al cliente, difiere con Vargas (2018) quien afirma que el 53% capacitó a su personal en el tema de calidad, difiere con Acosta (2017) quien menciona que el 57.15% de los empleados reciben capacitación en atención al cliente. Se comprueba que la mayoría de los representantes no se han capacitado en ningún tema y de la misma manera sus empleados, podemos deducir que les hace falta un buen administrador para que hagan cambios urgentes en la preparación de personal. Según la Ley n° 28015 a través de la CODEPYME, las Mypes deben recibir capacitación y asistencia técnica en creación empresas, gestión empresarial, producción y productividad, financiamiento, comercialización, aspectos legales y tributarios.
- El 66.67% de los representantes no capacita a su personal por falta de dinero, este resultado difiere con Bustamante (2016) quien manifiesta que el 42.1% no capacitan por falta de tiempo. Se comprueba que la mayoría de los

representantes de las Mypes no capacitan a su personal porque no cuentan con los recursos suficientes para brindar las capacitaciones necesarias a sus empleados, es cierto que las micro y pequeñas empresas no cuentan con el capital suficiente pero pueden acceder a programas de capacitación y asistencia técnica que ofrece el Estado o acceder a programas de bajo costo y/o programas que son gratuitos, todo depende de la buena gestión que haga el encargado de la empresa. Según Hung (2016) cuando hay problemas económicos lo primero que hacen los gerentes es reducir o eliminar la capacitación de personal, pero esta visión a corto plazo ocasiona que las empresas sufran las consecuencias a largo plazo. Según la Ley 28015, art, 16° Ofertas de servicio y capacitación y asistencia técnica, el Estado promueve programas de capacitación y asistencia técnica para las Mypes a través de la CODEPYME.

- El 53.33% de los representantes no reciben ningún beneficio de la capacitación porque no capacitan a su personal, este resultado, difiere con Bustamante (2016) quien afirma que el 44.9% recibió el beneficio de mejorar su estructura de costos, difiere con Hung (2016) quien afirma que el 30% obtuvo el beneficio en aumento de clientes, difiere con Rimarachin (2016) quien afirma que el 80% se benefició en mejorar la calidad de sus productos y el 100% menciona que la capacitación mejoró la rentabilidad de su empresa. Se comprueba que la mayoría de los representantes aún no han tenido la oportunidad de descubrir los beneficios que genera la capacitación de personal, porque no capacitan, pero algunos beneficios son como el aumento de clientes, cerrar ventas efectivas, alta productividad, etc. Según Werther y Davis (2008, p.254)

mencionan que la capacitación benéfica a la empresa en tener alta rentabilidad, mayor producción en equipo de trabajo, minimiza la posibilidad de cometer errores costosos, crea mejor imagen, mejora la relación jefes-subordinados, mejora el conocimiento del puesto y reduce los accidentes de trabajo.

- El 53.33% de los representantes respondieron que no saben si la capacitación mejora el rendimiento de su personal porque no capacitan, este resultado difiere con Hung (2016) quien afirma que el 70% ha mejorado la eficiencia de sus colaboradores. Se comprueba que la mayoría de los representantes no capacitan a su personal, por lo tanto no saben si la capacitación mejora el rendimiento de su personal, hoy en día esta técnica permite contar con personal altamente calificado que serán capaces de responder en su puesto y su desempeño será más productivo. Según Davis y Werther (2008) la capacitación es una estrategia empresarial, por lo cual los colaboradores de una empresa aprenden cosas nuevas, crecen de forma individual, coordinan en equipo, proponen mejoras para la empresa, por lo tanto le conviene tanto al colaborador como a la empresa. También mencionan que beneficia a los trabajadores para que tomen decisiones y solucionen problemas, desarrollen un sentido de progreso y les permite tener facilidad de adaptarse a los cambios.
- El 53.33% de los representantes no evalúan después de una capacitación porque no capacitan a su personal, este resultado difiere con Fernández (2016) quien afirma que el 70% sí evalúa a su personal después de las capacitaciones. Se comprueba que la mayoría de los representantes al no capacitar, no evalúan,

por consecuencia sus trabajadores siguen con el poco conocimiento que tienen sobre su puesto, y peor aún no mejoran la calidad de los productos.

Tabla 4.

Plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura-rubro fabricación de calzado, distrito de Florencia de Mora parte baja, 2018.

N°	Actividades	Responsable	Fecha
01	Implementar y renovar la tecnología existente para diseñar modelos de alta gama, y de esta manera poder competir con la competencia interna y externa.	Representantes de las Mypes	2019
02	Elaborar un plan estratégico, para identificar la situación actual de su empresa, elaborar su organigrama, visión, misión, políticas, procedimientos de trabajo.	Representantes de las Mypes	2019
03	Desarrollar un sistema de certificación a la calidad (ISO 9001) que garantice la calidad del calzado como producto terminado, además les permita incursionar en las exportaciones.	Representantes de las Mypes	2019
04	Promover la formalización integral de los empresarios productores de calzado, para que puedan aprovechar las ventajas de la formalización como: financiamientos, créditos, mecanismos de promoción, capacitaciones y asistencia técnica.	SUNAT Municipalidad Distrital de Florencia de Mora	2019
05	Buscar capacitaciones a través de cursos gratuitos o/ costos menores, entre otros, que les permita acceder a ellos de manera constante sobre temas de producción, diseño de calzado, calidad del producto, gestión empresarial, etc., tener personal capacitado le ayudara a disminuir la rotación de personal y ofrecer productos de calidad.	Representantes de las Mypes	2019
06	Implementar sus instalaciones de trabajo, mejorar su distribución de espacios, mantener el orden e higiene, contar con equipo de primeros auxilios; para evitar el aumento de riesgo de enfermedades, accidentes de trabajo.	Representantes de las Mypes	2019
07	Elaborar un plan de capacitación para todos los puestos que involucra el proceso de fabricación, para llevar adecuadamente sus operaciones (diseño y modelaje, corte, desbaste, perfilado, armado, acabado), de esta manera evitar demoras, cuellos de botellas, baja productividad.	Los representantes de las Mypes	2019

## VI. CONCLUSIONES

- La mayoría de los representantes de las Mypes, son personas adultas de 31 a 50 años (66.67%), son de género masculino (80.00%), la mayoría simple tienen estudios primarios (46.67%), la mayoría son dueños (80.00%) y desempeñan el cargo de 7 a más años (60%). Los representantes de las Mypes deben convertirse de emprendedores a empresarios es decir deben aprender a dirigir su negocio, ser más analíticos, buscar nuevas herramientas de gestión, y diferenciar sus funciones como representantes y dueños.
- La mayoría de las Mypes, tienen permanencia en el rubro de 7 a más años (80.00%), tienen de 6 a 10 trabajadores (53.33%), emplean a personas no familiares (66.67%), en la totalidad su objetivo de creación fue generar ganancias (100%). Los representantes deben buscar apoyo de su gobierno local para crear y constituir una asociación de fabricantes florencianos, para tener acceso a las capacitaciones y apoyo que brinda el estado, además deben contratar personal acorde a la necesidad de la empresa.
- La mayoría simple de los representantes de las Mypes en estudio, tienen poco conocimiento sobre gestión de calidad (40.00%), conocen la técnica del Benchmarking (46.67%), la mayoría tienen dificultades para implementar la gestión de calidad (66.66%), la mayoría simple conocen la evaluación como técnica de medir rendimiento de personal (46.67%), la mayoría considera que la gestión calidad si puede contribuir al rendimiento del negocio (60.00%), no se capacitaron antes de crear su empresa (80.00%), no se han capacitado en los

últimos años (53.33%), se han capacitado de 01 a 03 veces (80.00%), consideran a la capacitación como inversión (60.00%), no capacitan a su personal (53.33%), no aplican ninguna técnica de capacitación porque no capacitan a su personal (60.00%), no se han capacitado en ningún tema y mucho menos su personal (53.33%), no capacitan por falta de dinero (66.67%), no ha tenido ningún beneficio porque no capacitan a su personal (53.33%), no mejora el rendimiento del personal porque no capacitan (53.33%), no evalúan después de una capacitación porque no capacitan a su personal (53.33%). La gestión de calidad y la capacitación dentro de una empresa manufacturera es vital, por ello los representantes deben buscar asistencia técnica y capacitación privada o pública, pueden acceder a los programas de CODEMYPE, también pueden informarse en la página web de servicio al empresario “Crecemype” o buscar apoyo de CITECAL organización que fue creada con el fin de apoyar y orientar a los productores de calzado, por último deben comprometerse con la formalización para que tengan acceso a todos los programas que ofrece el estado.

- La información obtenida por cada representante, ha permitido identificar los diversos problemas que enfrentan en el sector de calzado, por lo cual se elaboró un plan de mejora, con la finalidad de que ellos aprendan a buscar y aplicar técnicas de calidad y capacitación de esta manera pueden mejorar su gestión administrativa para cumplir con las exigencias del sector, clientes internos y externos, y demás agentes, para que pueden competir en mercados internos y externos.

- El beneficio que obtendría el consumidor final sería contar con un producto de mejor calidad a un precio justo, otro sería contar con diseño acorde a su gusto y necesidad, esto permite que se sienta satisfecho porque el cliente busca diferenciarse con su producto, buscan zapatos que estén a la moda y fabricado con un buen material.

## VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### Recomendaciones

- Los representantes de las Mypes, deben capacitarse en temas gerenciales, tributarios, producción y productividad, marketing, recursos humanos, costos, ventas, uso de maquinaria y equipos, uso de tecnología, sistemas de calidad, entre otros, esto va permitir complementar su experiencia con nuevos conocimientos que puedan adquirir y desarrollar en el transcurso de su preparación, para mejorar su forma de administrar y dirigir su negocio con el fin de incrementar ganancias, producción, rentabilidad y su competitividad.
- Los representantes de las micro y pequeñas empresas, deben buscar asesoría empresarial con el fin de elaborar un plan operativo, estratégico y de contingencia.
- Por último los representantes de las micro y pequeñas, deben planificar objetivos de gestión de calidad, para mejorar sus productos, además se le sugiere buscar certificaciones en calidad (ISO-9001, para ello deben ser formales) con el objetivo de brindar seguridad al cliente. Así mismo deben dar importancia a la capacitación de su personal, deben capacitarlos en diseño y modelaje de calzado, armado y en todas las fases del proceso de fabricación, así como en el uso de máquinas y en uso de tecnología.
- Llevar a la practica el plan de mejora, con asesoría y buena información, logran la mejora de su gestión administrativa, pero considerando que la capacitación y la calidad debe de aplicarse de manera constante dentro de su empresa.

## Referencias

- Acosta, T. (2017). *Gestión de Calidad en la capacitación en ventas de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2016*. Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045652>
- Alayo, A. (2017). *Gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro jugueterías, Centro de la ciudad de Chimbote, 2017*. Recuperado de file:///C:/Users/User/Downloads/00157820181116041023%20(2).pdf
- Anicama, M. y Britto, V. (2015). *Propuesta de un plan de capacitación para elevar el desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad Antenor Orrego del año 2014*. Recuperado de Anicama\_Michelle\_Capacitacion\_Desenpeño-Administrativos.docx
- Arana et al. (2008). *Gestión de calidad y competitividad de las empresas de la CAPV*. Recuperado de <http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/orkestra/orkestra07.pdf>
- Arbulú, J. y Otoya, J. (2006, Diciembre). *La PYME en el Perú*. Revista de Egresados. Recuperado de <http://cendoc.esan.edu.pe/fulltext/e-journals/PAD/7/arbulu.pdf>
- Audirac y Otros. (2006). *La encuesta*. Recuperado de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/19353/Capitulo3.pdf>
- Ávila, P. y Sanchís, J. (2011). *Surgimiento de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) e impacto de los Microcréditos sobre la reducción de la pobreza. Lima Metropolitana*. Recuperado de: [www.ehu.es/ojs/index.php/gezki/article/download/6642/6080](http://www.ehu.es/ojs/index.php/gezki/article/download/6642/6080)
- Avolio, B. et al. (2011). *Factores que limitan el Crecimiento de las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú (MYPES)*. *Estrategia*. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/strategia/article/view/4126/4094>
- Balladares, P. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad y capacitación de las MYPES, en el sector servicio rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2017*. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3849/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_COMPETITIVIDAD\\_BALLADARES\\_PAREDES\\_FLORINDA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3849/GESTION_DE_CALIDAD_COMPETITIVIDAD_BALLADARES_PAREDES_FLORINDA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bernal, J. (2011). *Deducibilidad de gastos de capacitación del personal para fines del Impuesto a la Renta*. Recuperado de [http://aempresarial.com/web/revitem/1\\_12618\\_70183.pdf](http://aempresarial.com/web/revitem/1_12618_70183.pdf)
- Bustamante, R. (2016). *Caracterización de la capacitación y financiamiento de las mypes del sector producción de ropa deportiva del emporio comercial gamarra del distrito de la Victoria – Lima 2015*. Recuperado de file:///C:/Users/User/Downloads/Uladech\_Biblioteca\_virtual%20(11).pdf
- Cabral, M. (14 de Junio de 2013). *Formación de Personal*. Recuperado de <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/06/04/rr-hh-formacion-de-personal/>

- Camisón, C. et al. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Recuperado de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Cárdenas, M. (2013). *Florenia de Mora confecciona calzado de exportación*. Recuperado de <https://elflorenciano.wordpress.com/2013/11/21/florenia-de-mora-confecciona-calzado-de-exportacion/>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Recuperado de <http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administracion-de-personal-I/documentos/chiavena.pdf>
- CODEMYPE. (2011). *Plan Nacional para la Productividad y Competitividad de las MYPE 2011-2021*. Recuperado de [http://www2.produce.gob.pe/RepositorioAPS/2/jer/PLAN\\_MYPE\\_2011\\_2021/propuesta-plan-mype-2011-2021.pdf](http://www2.produce.gob.pe/RepositorioAPS/2/jer/PLAN_MYPE_2011_2021/propuesta-plan-mype-2011-2021.pdf)
- ComexPerú. (2018). *Situación de las MYPE en 2017: Muchos retos en el camino*. Recuperado de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/situacion-de-las-mype-en-2017-muchos-retos-en-el-camino>
- Cuasante, P. (2015). *La eficiencia en las micropymes. Propuesta de un modelo de gestión aplicable a micropymes*. Recuperado de [http://riubu.ubu.es/bitstream/10259/4644/1/Cuasante\\_P%C3%A9rez.pdf](http://riubu.ubu.es/bitstream/10259/4644/1/Cuasante_P%C3%A9rez.pdf)
- Fernández, L. (2016). *Gestión de calidad y capacitación al personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro – restaurantes, sector central - La Esperanza, año 2016*. Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045553>
- Galván, B. (10 de Abril de 2011). *Tipos de capacitación*. Recuperado de <http://barbaragalvangnz.blogspot.com/2011/04/tipos-de-capacitacion.html>
- Galván, E. (2009). Promoción del sector mype en el Perú. *La Política Nacional para la Competitividad y el Desarrollo Económico Regional*. Recuperado de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:7pU30xd9K0UJ:www2.produce.gob.pe/RepositorioAPS/2/jer/-1/4.%2520Presentaci%25C3%25B3n%2520Edgar%2520Galv%25C3%25A1n%252016%2520de%2520octubre%25202009.ppt+&cd=3&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- García, M. (2003). *El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación*. Recuperado de [http://www.univsantana.com/sociologia/El\\_Cuestionario.pdf](http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf)
- Hernández et al. (2014). Metodología de la Investigación. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hernández, et al. (2018). *Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. Criterio Libre, 16(28), 169-185. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>

- Herrera, M. (2008). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa*. Recuperado de <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/MIRIAM-HERRERA-MENDOZA.pdf>
- Huamán, S. (2011). *Predisposición a la innovación por parte del sector pyme productivo de calzado trujillano en la utilización de novedosos insumos importados*. Recuperado de [file:///G:/TESIS%20-%20TITULO%20-%20QPAC-2018/huaman\\_steven.pdf](file:///G:/TESIS%20-%20TITULO%20-%20QPAC-2018/huaman_steven.pdf)
- Hung, F. (2016). *Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzado, en el mercado modelo del distrito de Chimbote, 2013*. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1826/CAPACITACION\\_CHARACTERISTICAS\\_HUNG\\_ALVA\\_FLAVIA\\_DORELLY.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1826/CAPACITACION_CHARACTERISTICAS_HUNG_ALVA_FLAVIA_DORELLY.pdf?sequence=1)
- Juran, J. (2007). *Método Juran Análisis y planeación de la calidad quinta edición*. Recuperado de <http://sistemasdecalidad6to.weebly.com/uploads/4/6/5/8/46581171/metodo-juran-an%C3%A1lisis-y-planeaci%C3%B3n-de-la-calidad-juran-5ta.pdf>
- Ley n° 28015, *Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa*. (Resolución Suprema n° 203-2003-PCM). Normas Legales, 2003, 03, Julio. Recuperado de <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28015.pdf>
- Ley n° 28015, *Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa*. (2008). Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/dl-1086.pdf>
- Ley n° 29152, *Ley que establece la implementación y el funcionamiento del fondo de investigación y desarrollo para la competitividad-FIDECOM*. (2008). Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con2\\_uibd.nsf/BD808738716A3CD505257807005CC7A6/\\$FILE/2\\_ley\\_29152.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con2_uibd.nsf/BD808738716A3CD505257807005CC7A6/$FILE/2_ley_29152.pdf)
- Lizarzaburu, B. (2015). *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*. Universidad & Empresa, 18(30), 33-54. Doi: <dx.doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.02>.
- Mares, C. (2013, Abril). Las Micro y Pequeñas (MYPEs) en el Perú. *Revista Jurídica Thomson Reuters*. Recuperado de [http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4711/Mares\\_Carla.pdf](http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4711/Mares_Carla.pdf)
- Mungaray et al. (2017, Mayo). *Los objetivos económicos de la micro y pequeña empresa en México. Un análisis desde las estadísticas de factores productivos. Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*. Recuperado de 1. [https://www.researchgate.net/publication/321106721\\_Los\\_objetivos\\_economicos\\_de\\_la\\_micro\\_y\\_pequena\\_empresa\\_en\\_Mexico\\_Un analisis\\_a\\_traves\\_de\\_las\\_elasticidades\\_de\\_factores\\_productivos](https://www.researchgate.net/publication/321106721_Los_objetivos_economicos_de_la_micro_y_pequena_empresa_en_Mexico_Un analisis_a_traves_de_las_elasticidades_de_factores_productivos)
- Ocho de cada diez pymes tienen problemas de financiamiento. (2017). BAE NEGOCIOS. Recuperado de <https://www.baenegocios.com/negocios/Ocho-de-cada-diez-pymes-tienen-problemas-de-financiamiento-20171130-0057.html>
- Pedroza, K. (2016). *Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación y venta de muebles en melamine del distrito de Nuevo Chimbote, 2013*. Recuperado de [file:///C:/Users/User/Downloads/Uladech\\_Biblioteca\\_virtual%20\(9\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(9).pdf)

- Perú21. (20 de Abril de 2013). El calzado peruano pisa fuerte. *Perú21*. Recuperado de <https://peru21.pe/emprendimiento/calzado-peruano-pisa-fuerte-102777>
- Portal de Sunat. (2018). *Regímenes tributarios*. Recuperado de <http://eboletin.sunat.gob.pe/index.php/component/content/article/1-orientacion-tributaria/321-regimenes-tributarios->
- Principios de la ética de la investigación y su aplicación. (2012). *Revista Médica Hondureña*, 80 (2), 75-76. Recuperado de <http://www.bvs.hn/RMH/pdf/2012/pdf/Vol80-2-2012-9.pdf>
- Ramos, E. (2016). “*Incidencia del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro hospedaje del distrito de Callería, 2016*”. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1803/FINANCIAMIENTO\\_CAPACITACION\\_RAMOS\\_ANGULO\\_EDWARD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1803/FINANCIAMIENTO_CAPACITACION_RAMOS_ANGULO_EDWARD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Remype. (2018). *Registro de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE)*. Recuperado de <https://www.gob.pe/279-registro-de-la-micro-y-pequena-empresa-remype>
- Reyes, J. (2017). SlideShare. *La importancia de las Mypes Sostenibles y su Inserción en la Economía Peruana*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/JorgeReyes103/importancia-de-las-mypes-sostenibles-y-su-insercin-en-la-economia-peruana>
- Rimarachin, Y. (2016). “*Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro reparación de computadoras del Casco Urbano de Chimbote, 2013*”. Recuperado de [file:///C:/Users/User/Downloads/Uladech\\_Biblioteca\\_virtual%20\(10\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(10).pdf)
- Steven, F. (22, Julio, 2008). *Modelos gerenciales y técnicas modernas*. Recuperado de <http://modelosgerencialestecnicasmodernas.blogspot.com/>
- Tello, S. (2014). Dialnet. Lux. Recuperado de [file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaMicroPequeñasYMedianasEmpresasEnEID-5157875%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaMicroPequeñasYMedianasEmpresasEnEID-5157875%20(4).pdf)
- Udaondo, M. (1992). *Gestión de Calidad*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=hoRIEGdLGxIC&oi=fnd&pg=PR9&dq=tipos+de+gestion+de+calidad&ots=qg3nXi1v-9&sig=XGbmFAPbftEHplhdLfwdoiLfJ9o#v=onepage&q=tipos%20de%20gestion%20de%20calidad&f=false>
- Ugaz, C. (2015). “*Influencia de la formalización de las mypes en la determinación de los costos de producción en las empresas del sector calzado del distrito El Povenir, provincia de Trujillo, departamento de la Libertad, 2014*”. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5992/Tesis%20Doctorado%20-%20Clara%20Elizabeth%20Ugaz%20Barrantes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Universia Perú. (2011). *Perú: La Tierra de las Mypes*. Recuperado de <http://noticias.universia.edu.pe/en-portada/noticia/2011/06/24/840157/peru-tierra-mypes.html>

- Vargas, M. (2018). *Gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro venta de calzados en la ciudad de Huaraz, 2017*. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5096/CICLO\\_DE\\_CALIDAD\\_CAPACITACION\\_VARGAS\\_GIRALDO\\_MARITZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5096/CICLO_DE_CALIDAD_CAPACITACION_VARGAS_GIRALDO_MARITZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Wendemeyer, A. (2017, Julio). *Unidos por los retos pendientes de la Industria*. Revista Institucional de la Sociedad Nacional de Industrias. Recuperado de [http://www.sni.org.pe/wp-content/uploads/2017/12/Industria\\_Peruana\\_925-1.pdf](http://www.sni.org.pe/wp-content/uploads/2017/12/Industria_Peruana_925-1.pdf)
- Werther, W. y Keith, D. (Ed.). (2008). *Administración de recursos humanos El capital humano de las empresas*. D.F., México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR MANUFACTURA-RUBRO FABRICACIÓN DE CALZADO, DISTRITO DE FLORENCIA DE MORA PARTE BAJA, 2018. Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

**I. GENERALIDADES**

**1.1. REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.**

**1. Edad**

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

**2. Género**

- a) Masculino
- b) Femenino

**3. Grado de instrucción**

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior no universitaria
- e) Superior universitaria

**4. Cargo que desempeña**

- a) Dueño
- b) Administrador

**5. Tiempo que desempeña en el cargo**

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

**1.2. Referente a las Características de las micro y pequeñas empresas.**

**6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro**

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

**7. Número de Trabajadores**

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

**8. Las personas que trabajan en su empresa son:**

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.

**9. Objetivo de creación**

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

**II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN**

**10. ¿Conoce el término Gestión de Calidad?**

- a) Si
- b) No
- c) Tiene poco conocimiento

**11. Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce:**

- a) Benchmarking
- b) Marketing
- c) Empowerment
- d) Las 5 c
- e) Outsourcing
- f) Otros

**12. ¿Qué dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad?**

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

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

- a) La observación
- b) La evaluación
- c) Escala de puntuaciones
- d) Evaluación de 360°
- e) otros

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

- a) Si
- b) No

**15. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación antes de crear su Mype?**

- a) Si
- b) No

- 16. ¿Se ha capacitado en los últimos años?**
- a) Si
  - b) No
- 17. ¿Cuántas veces se ha capacitado?**
- a) 01 veces a 03 veces
  - b) 04 veces a más
  - c) Nunca
- 18. ¿Cómo considera a la técnica de capacitación?**
- a) Inversión
  - b) Gasto
- 19. ¿Capacita usted a su personal?**
- a) Si
  - b) No
  - c) A veces
- 20. ¿Qué técnicas realiza para capacitar a su personal?**
- a) Charlas
  - b) Cursos
  - c) Seminarios
  - d) Conferencia
  - e) Simulaciones
  - f) Otros
  - g) Ninguna
- 21. ¿En qué temas se ha capacitado y a capacitado a su personal?**
- a) Publicidad
  - b) Ventas
  - c) Atención al cliente
  - d) Trabajo en equipo
  - e) Otros
  - f) No capacita a su personal
- 22. ¿Por qué razón no capacita a su personal?**
- a) Desconocimiento
  - b) Desinterés
  - c) Falta de dinero
  - d) Mala organización
  - e) Otros
  - f) Si, capacita a su personal.
- 23. ¿Qué tipo de beneficios le proporcionó la capacitación?**
- a) Incremento en las Ventas
  - b) Fidelización del cliente
  - c) Mejor organización
  - d) Aumento de clientes
  - e) Otros
  - f) Ninguno, porque no capacita a su personal.
- 24. ¿Considera usted que la capacitación mejora el rendimiento de sus trabajadores?**
- a) Si
  - b) No
  - c) A veces
  - d) No, porque no capacita a su personal.
- 25. ¿Realiza una evaluación de resultados después de capacitar a su personal?**
- a) Si
  - b) No
  - c) A veces
  - d) No, porque no capacita a su personal.

Anexo 2. Figuras

Tabla 1.

*Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector manufactura- rubro fabricación de calzado, distrito Florencia de Mora parte baja, 2018.*

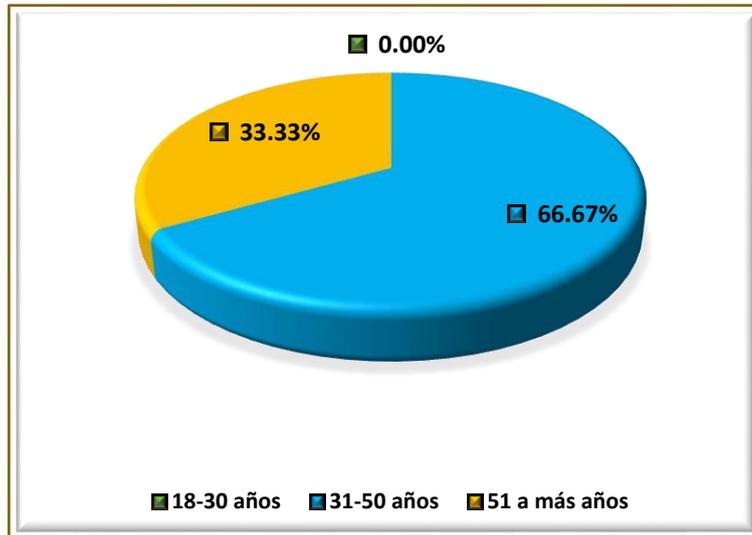


Figura 1. Edad de los representantes  
Fuente: Tabla 1

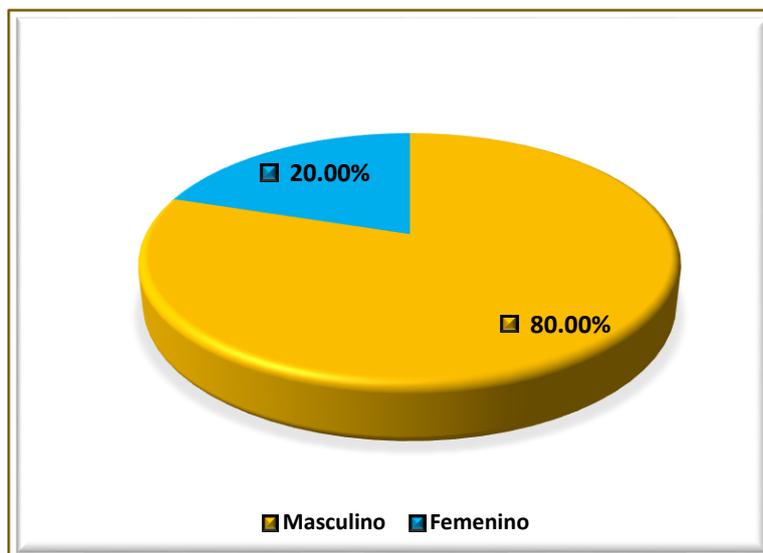


Figura 2. Género de los representantes  
Fuente: Tabla 1

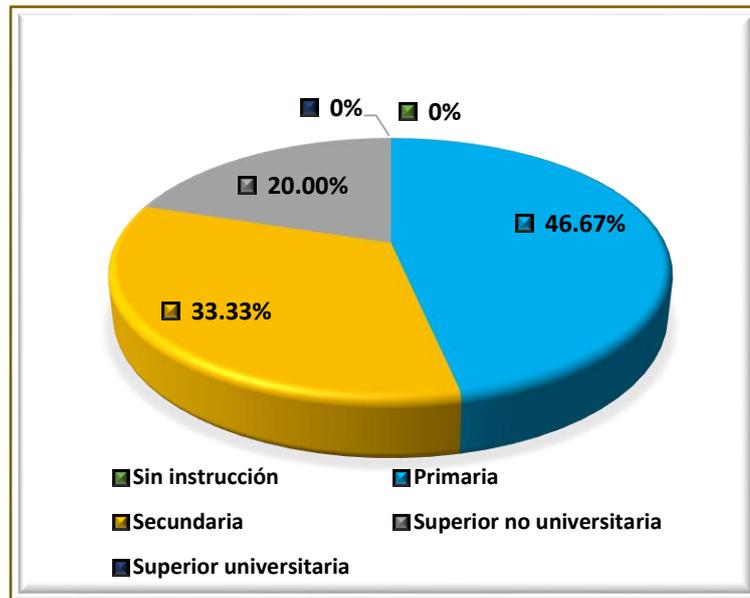


Figura 3. Grado de instrucción de los representantes  
Fuente: Tabla 1



Figura 4. Cargo que desempeña los representantes  
Fuente: Tabla 1

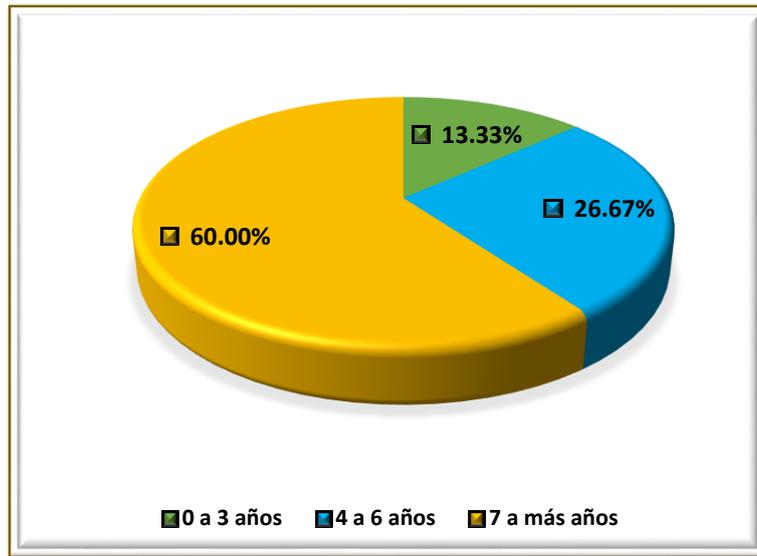


Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo  
Fuente: Tabla 1

Tabla 2.  
Características de las micro y pequeñas empresas del sector manufactura-rubro fabricación de calzado, distrito de Florencia de Mora parte baja, 2018.

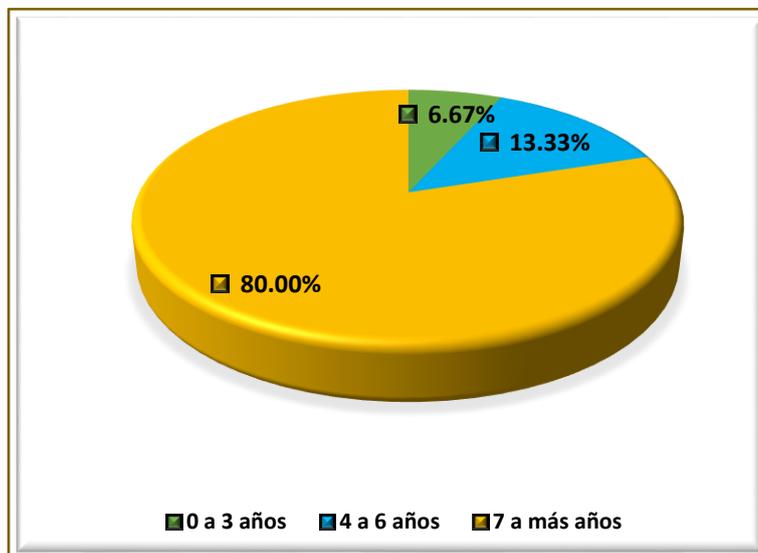


Figura 6. Tiempo de permanencia en el rubro  
Fuente: Tabla 2

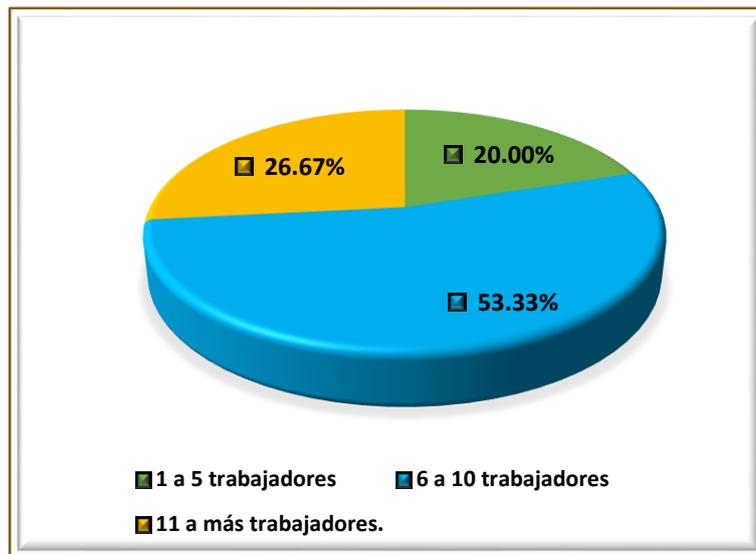


Figura 7. Número de trabajadores  
Fuente: Tabla 2

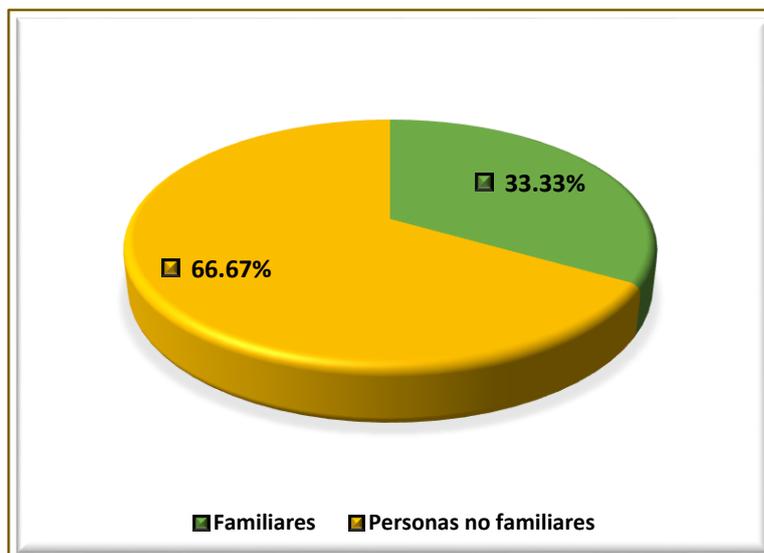


Figura 8. Tipo de trabajadores  
Fuente: Tabla 2

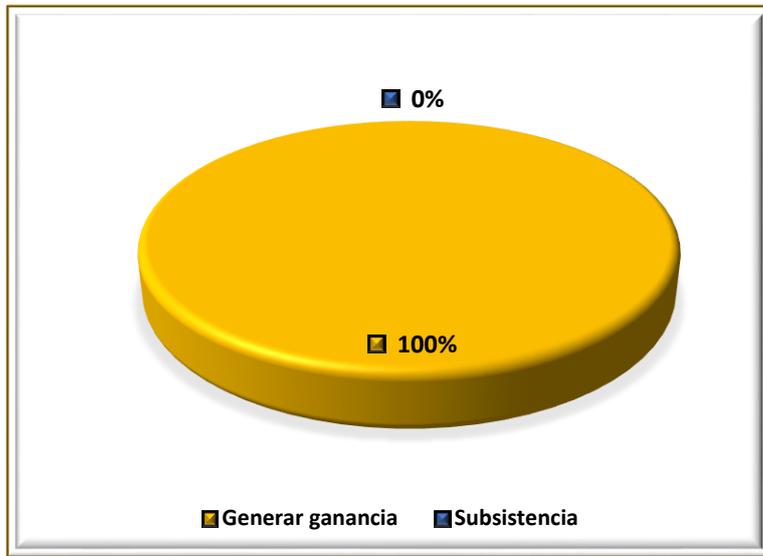


Figura 9. Objetivo de creación  
Fuente: Tabla 2

Tabla 3.

*Características de las gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector manufactura-rubro fabricación de calzado, distrito de Florencia de Mora parte baja, 2018.*

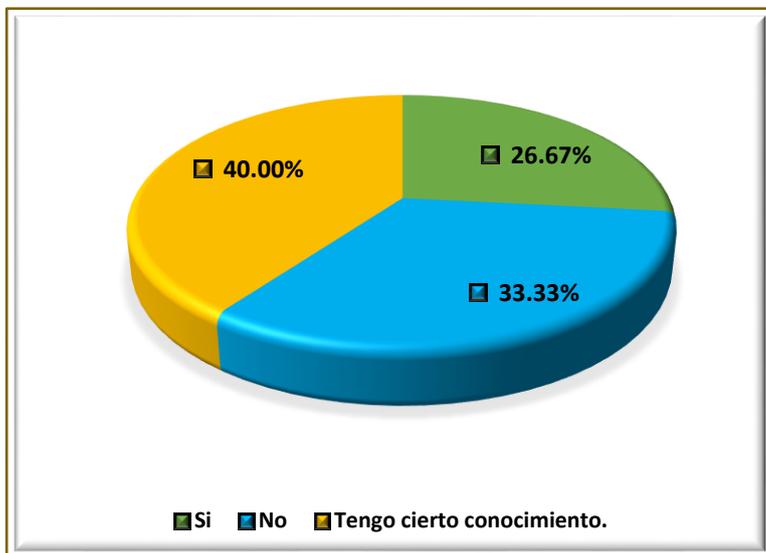


Figura 10. Conocimiento sobre gestión de calidad  
Fuente: Tabla 3

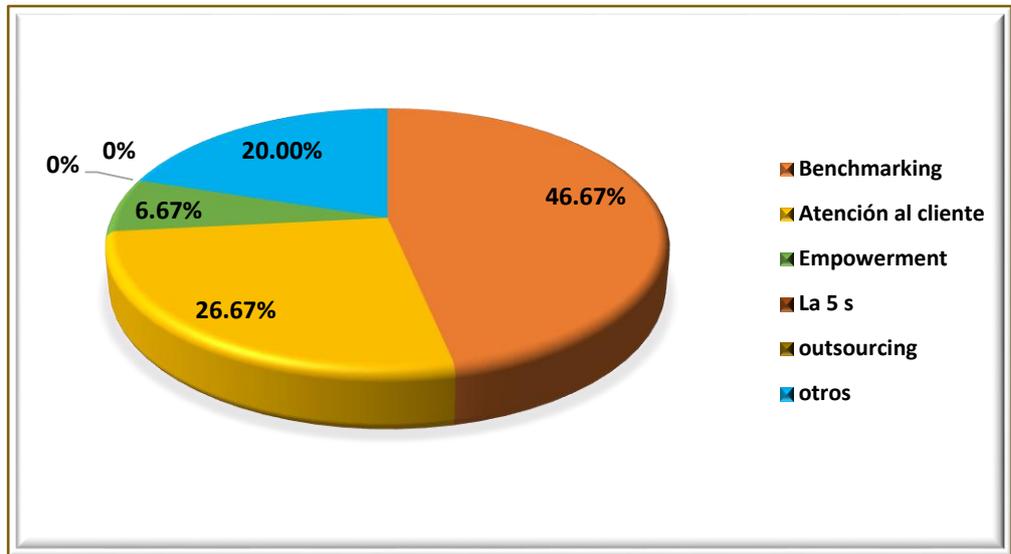


Figura 11. Técnicas modernas de la gestión de calidad  
Fuente: Tabla 3

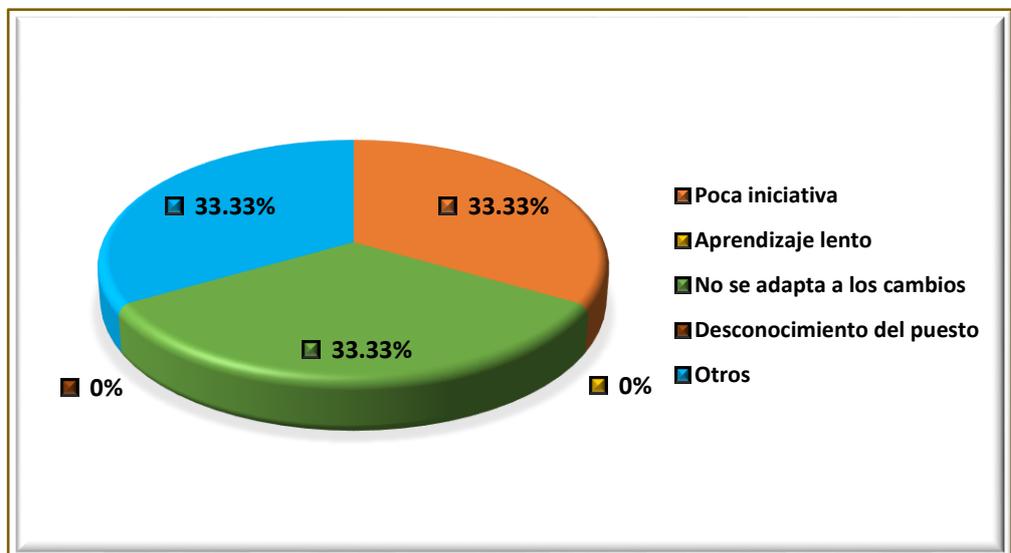


Figura 12. Dificultades para implementar la gestión de calidad  
Fuente: Tabla 3

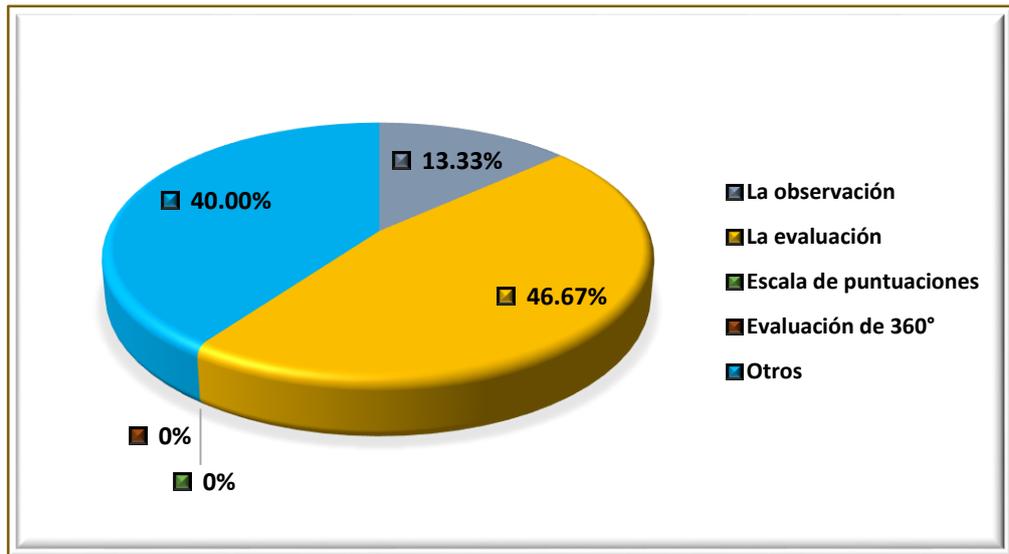


Figura 13. Técnicas para medir rendimiento del personal  
Fuente: Tabla 3

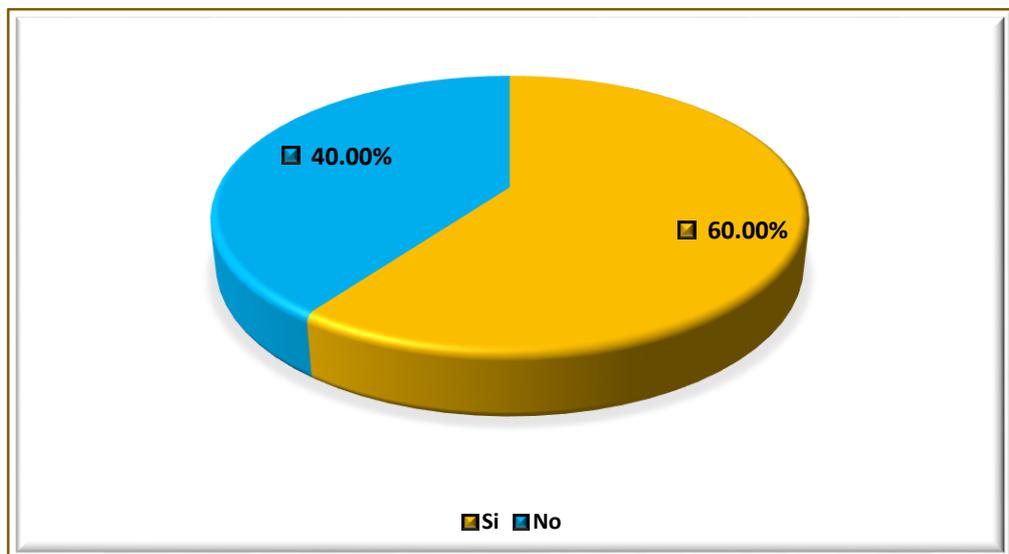


Figura 14. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa  
Fuente: Tabla 3

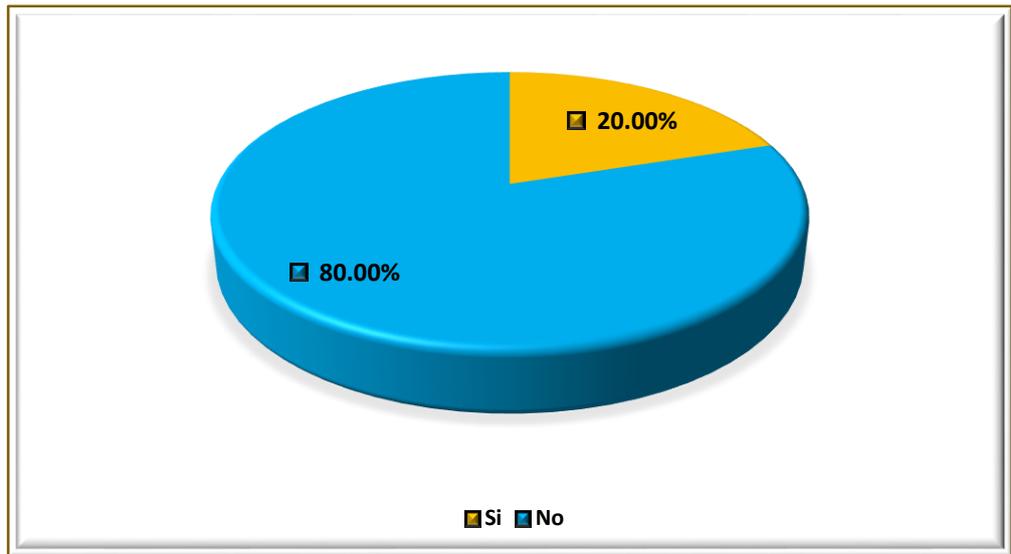


Figura 15. Creación de empresa  
Fuente: Tabla 3

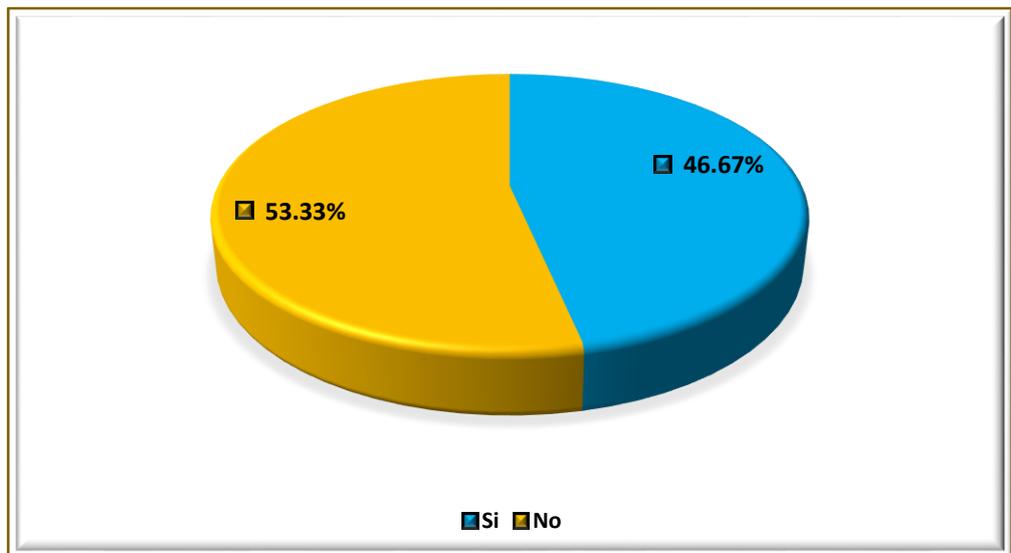


Figura 16. Se ha capacitado en los últimos años  
Fuente: Tabla 3

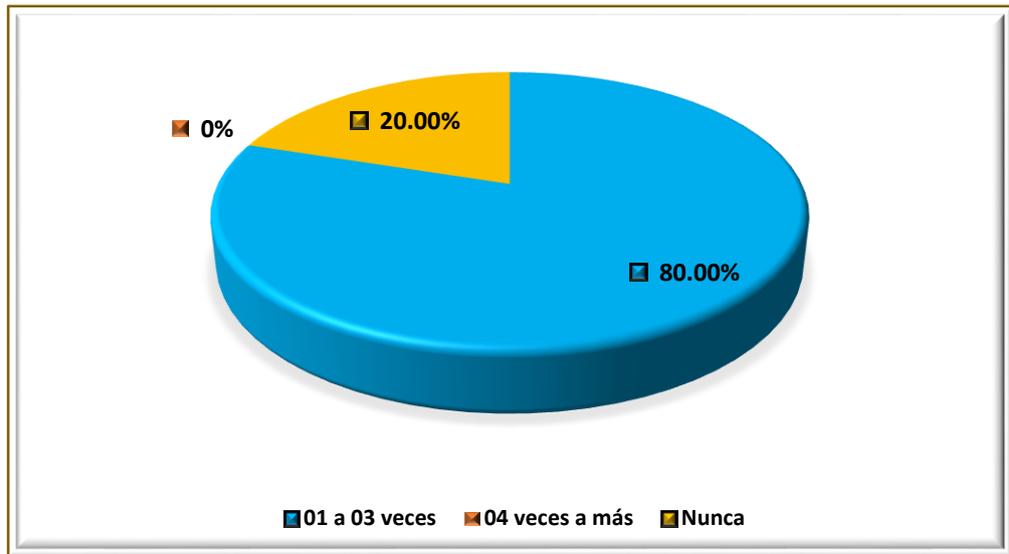


Figura 17. Veces que se han capacitado los representantes  
Fuente: Tabla 3

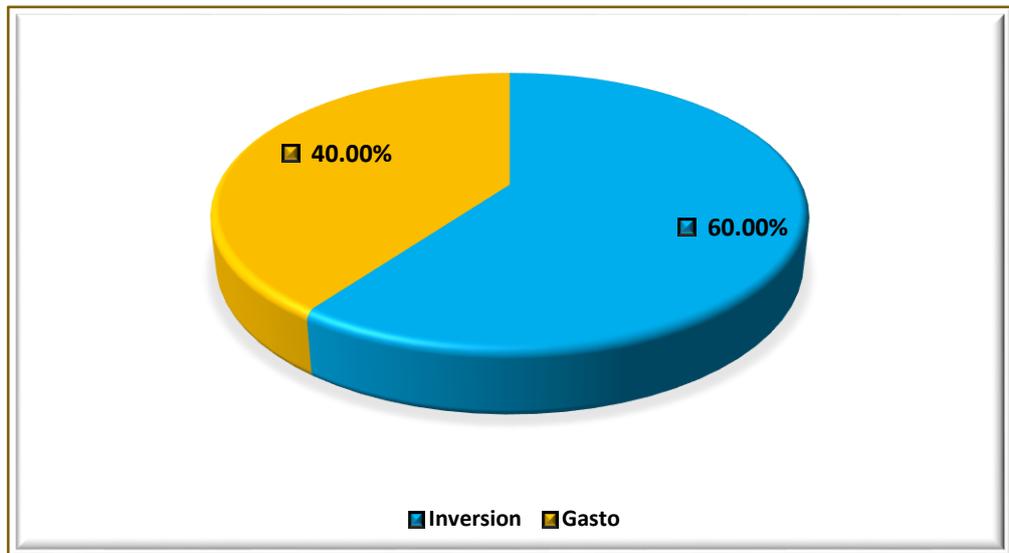


Figura 18. Consideración sobre la capacitación  
Fuente: Tabla 3

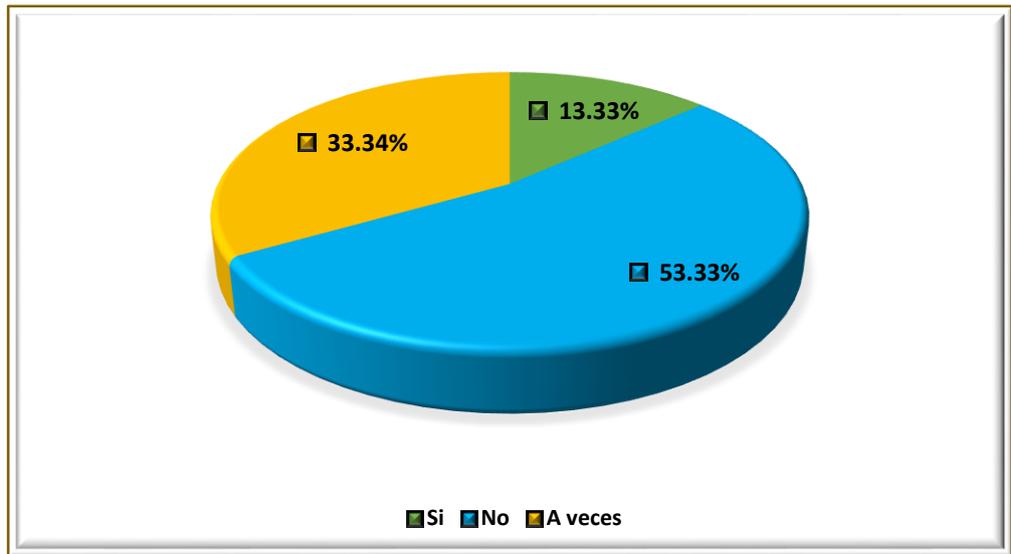


Figura 19. Capacitación de personal  
Fuente: Tabla 3

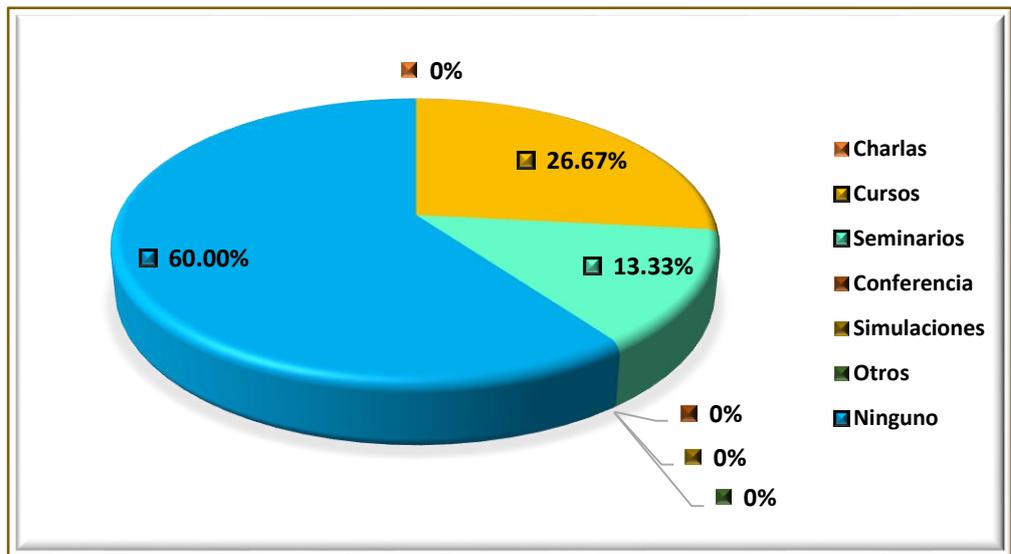


Figura 20. Uso de técnicas para capacitar al personal  
Fuente: Tabla 3

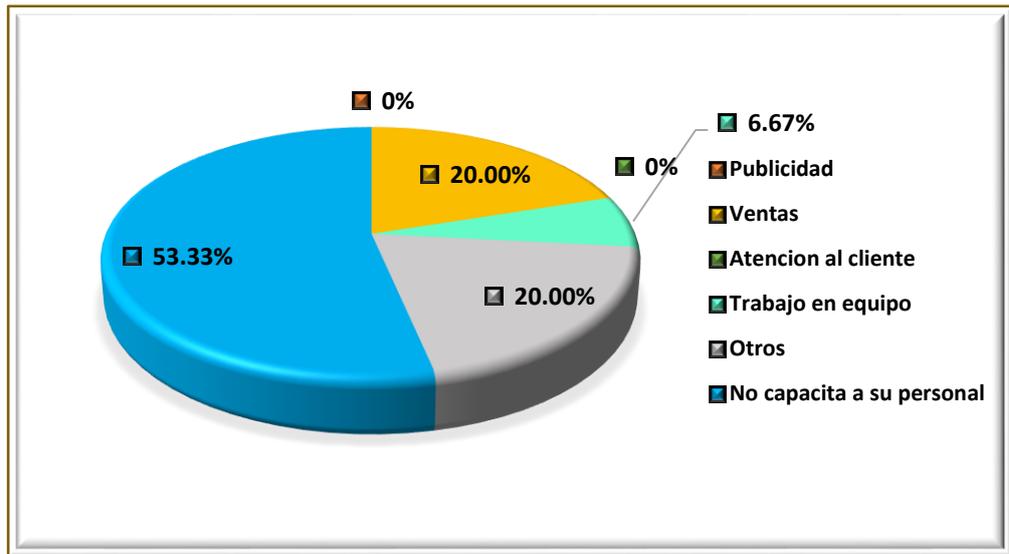


Figura 21. Temas de capacitación  
Fuente: Tabla 3

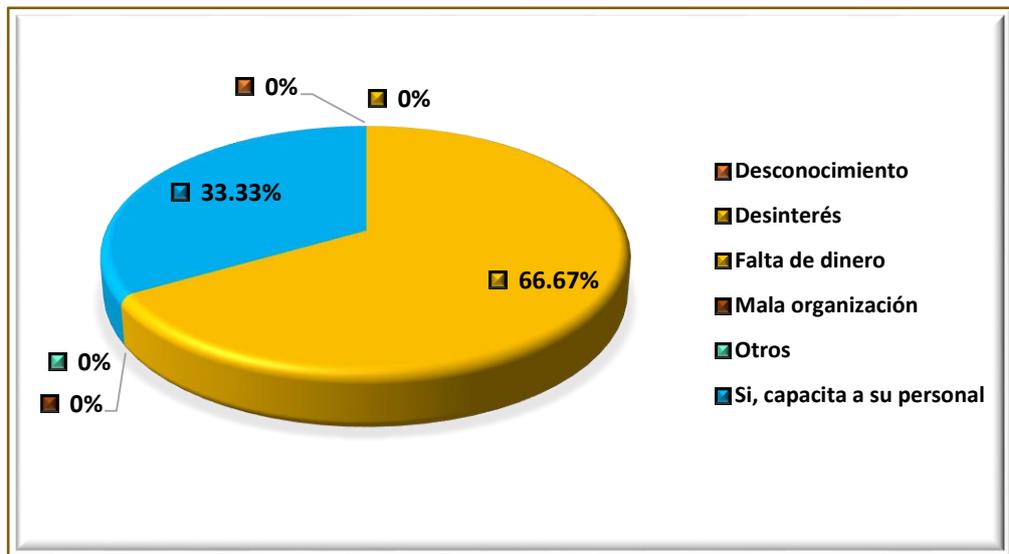


Figura 22. Razón por la cual no capacita a su personal  
Fuente: Tabla 3

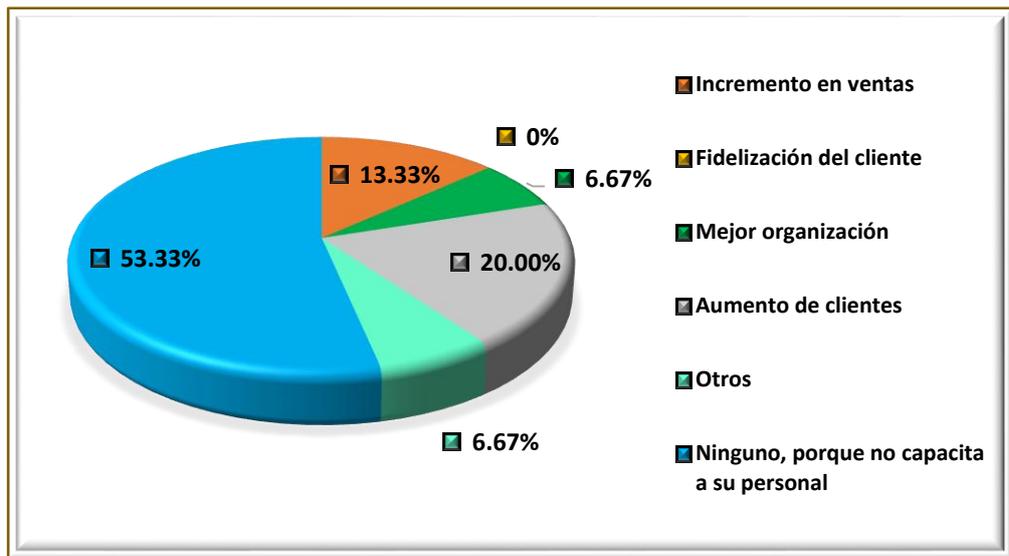


Figura 23. Beneficios que le aportó la capacitación  
Fuente: Tabla 3

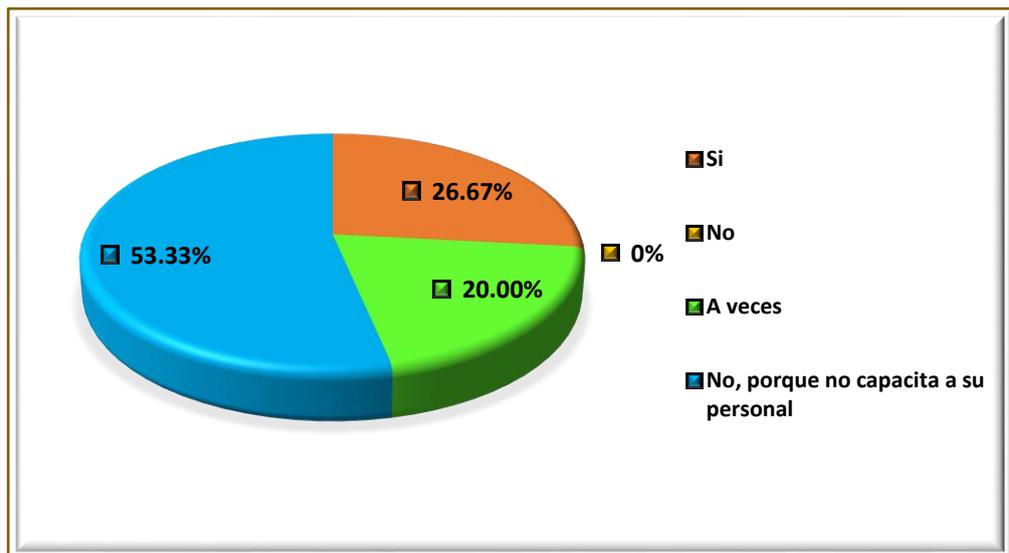


Figura 24. La capacitación mejora el rendimiento del personal  
Fuente: Tabla 3

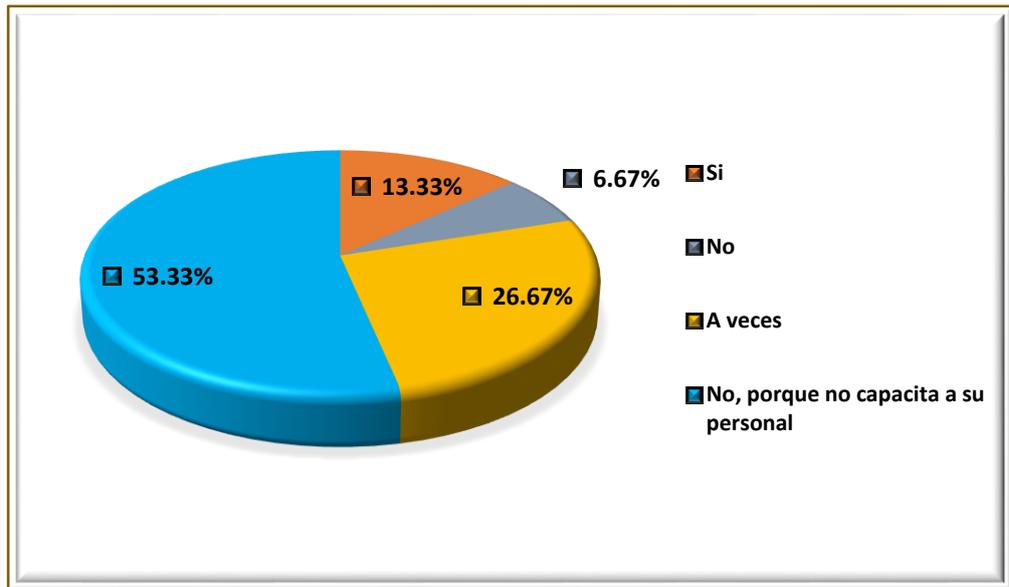


Figura 25. Evaluación resultados después de capacitar al personal  
Fuente: Tabla 3

### Anexo 3 - Cronograma de actividades por semanas

Actividades programadas	Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero		
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15
Elaboración del proyecto de investigación	x	x	x	x											
Revisión y aprobación del proyecto de investigación					x										
Información preliminar del informe de tesis y la introducción						x									
Revisión de literatura							x	x							
Metodología, resultados y conclusiones de la investigación									x	x					
Presentación y evaluación del informe final de tesis											x	x	x		
Elaboración de artículo científico														x	x
Sustentación															x

Elaboración propia del estudiante.

### Anexo 4 – Presupuesto

Actividades	Costo s/.
Asesorías	50.00
Impresiones y anillados	250.00
Internet	80.00
Pasajes	200.00
Gastos diversos	100.00
Luz eléctrica	40.00
Pago de curso de titulación	3,000.00
Pago por derecho de turniting	100.00
<b>Total</b>	<b>3,820.00</b>

Financiamiento: Autofinanciado por el estudiante

## Anexo 5 - Muestra y Población

La población de fabricantes de calzado en el distrito de Florencia de Mora – parte baja es de 20, de las cuales solo se tomó una muestra de 15 fabricantes que representan el 75% de la población.

N°	Titular	DNI	RUC	N° de Licencia	Dirección
01	Rodríguez Tan, Gilmer Justo	19097333		752	Calle 17 de Agosto
02	Kolki Rodríguez, Juan Raúl	17902910	10179029109	216	26 de Julio- 697.
03	Zavala Martell, Javier Hebert	18185268		646	Calle Cesar Vallejo n° 1667
04	De la cruz agreda, Miner	17902674	10179026746	358	Alfonso Ugarte n° 1984
05	Mauricio Robles, Mardy Analit	46949872	10469498722	742	27 de Setiembre n° 511
06	Sandoval Jara, Américo	17864937	10178649375	285	24 de Abril n° 407
07	Yupanqui Roncal, Santos Gilmer	18116099	10181160999	191	20 de Junio n° 401
08	Abanto Corcuera, Emigdio Aguberto	18058532	10180585325		Av. 28 de Julio n° 320
09	Abanto Corcuera, Edwin Moisés	19083535			Calle José de la Torre Ugarte n°
10	Valderrama Hinostroza, Haydee Rosalía	18185636			Calle José de la Torre Ugarte n°
11	Asto Araujo, Santos María	18156645	10181566456	305	26 de Julio n° 734
12	Calzados Maromix EIRL		20481944199		Av. 28 de Julio, n° 130.
13	Ramírez Bocanegra, Juan Gilberto	18065896	10180658969	256	18 de Mayo n°1143
14	Alfaro Rodríguez, Pascual	18117014	10181170145	270	24 de Abril n° 1357
15	Gervasio Ruiz. Juan	19561408		676	Paje Los sauces , Mz. 14
16	Marquina Calderón, Eladio	18116627	10181166270	193	Húsares de Junín Mz. 14 Lot. 9
17	Gutiérrez Miñano, Iris Yaquelin	18119367		204	Manco Cápac n° 130
18	Gutiérrez Quiñones, Manuel Eleuterio	18118005		291	03 de Octubre 1036-1040
19	Castillo Rodríguez, Santos Eugenio	18118160		302	Cesar vallejo n° 682
20	Lujan Meregildo, Rosa María	40100109		303	Alfonso Ugarte 1282-A

Fuente: Sunat y Municipalidad Distrital de Florencia de Mora

## Anexo 6 – Hoja de resultados del trabajo

Tabla 1.

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector manufactura-rubro fabricación de calzado, distrito Florencia de Mora parte baja, 2018.

Preguntas	Respuesta	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1.Edad del encuestado	18 a 30 años		0	0
	31 a 50 años	X	10	66.67
	51 a más años	V	5	33.33
	Total	XV	15	100.0
2.Género del encuestado	Masculino	XII	12	80.00
	Femenino	III	3	20.00
	Total	XV	15	100.0
3.Grado de instrucción del encuestado	Sin instrucción		0	0
	Primaria	VII	7	46.67
	Secundaria	V	5	33.33
	Superior no universitaria	III	3	20.00
	Superior universitaria		0	0
Total	XV	15	100.0	
4.Cargo que desempeña	Dueño	XII	12	80.00
	Administrador	III	3	20.00
	Total	XV	15	100.0
5.Tiempo que desempeña en el cargo	0 a 3 años	II	2	13.33
	4 a 6 años	IV	4	26.67
	7 a más años	IX	9	60.00
	Total	XV	15	100.0

Tabla 2.

Características de las micro y pequeñas empresas del sector manufactura-rubro fabricación de calzado, distrito de Florencia de Mora parte baja, 2018.

Preguntas	Respuesta	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
6.Tiempo de permanencia de la empresa	0 a 3 años	I	1	6.67
	4 a 6 años	II	2	13.33
	7 a más años	XII	12	80.00
	Total	XV	15	100.0
7.Número de trabajadores	1 a 5 trabajadores	III	3	20.00
	6 a 10 trabajadores	VIII	8	53.33
	11 a más trabajadores	IV	4	26.67
	Total	XV	15	100.0
8.Las personas que trabajan son	Familiares	V	5	33.33
	Personas no familiares	X	10	66.67
	Total	XV	15	100.0
9.Objetivos de creación	Generar ganancia	XII	15	100.0
	Subsistencia	III	0	0
	Total	XV	15	100.0

Tabla 3.

Características de las gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector manufactura-rubro fabricación de calzado, distrito de Florencia de Mora parte baja, 2018.

Preguntas	Respuesta	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
10.Conocimiento de gestión de calidad	Si	IV	4	26.67
	No	V	5	33.33
	Tiene poco conocimiento	VI	6	40.00
	Total	XV	15	100.0
11.Técnicas modernas de gestión de calidad	Benchmarking	VII	7	46.67
	Marketing	IV	4	26.67
	Empowerment	I	1	6.66
	Las 5 c		0	0
	Outsourcing		0	0
	Otros	III	3	20.00
	Total	XV	15	100.0
12.Dificultades del personal para implementar gestión de calidad	Poca iniciativa	V	5	33.33
	Aprendizaje lento		0	0
	No se adapta a los cambios	V	5	33.33
	Desconocimiento del puesto		0	0
	Otros	V	5	33.33
Total	XV	15	100.0	
13.Técnicas para medir el rendimiento del personal	La observación	II	2	13.33
	La evaluación	VII	7	46.67
	Escala de puntuaciones		0	0
	Evaluación de 360°		0	0
	Otros	VI	6	40.00
Total	XV	15	100.0	
14.La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio	Si	IX	9	60.00
	No	VI	6	40.00
	Total	XV	15	100.0
15.Se capacitó antes de crear su empresa	Si	III	3	20.00
	No	XII	12	80.00
	Total	XV	15	100.0
16.Se ha capacitado en los últimos años	Si	VII	7	46.67
	No	VIII	8	53.33
	Total	XV	15	100.0
17. ¿Cuántas veces se ha capacitado?	01 a 03 veces	XII	12	80.00
	04 a más veces		0	0
	Nunca	III	3	20.00
	Total	XV	15	100.0
18. ¿Cómo considera a la técnica de capacitación?	Inversión	IX	9	60.00
	Gasto	VI	6	40.00
	Total	XV	15	100.0

19. Capacita a su personal	Si	II	2	13.33
	No	VIII	8	53.33
	A veces	V	5	33.34
	Total	XV	15	100.0
20. ¿Qué técnicas realiza para capacitar a su personal?	Charlas		0	0
	Cursos	IV	4	26.67
	Seminarios	II	2	13.33
	Conferencias		0	0
	Simulaciones		0	0
	Otros		0	0
	Ninguna	IX	9	60.00
Total	XV	15	100.0	
21. ¿En qué temas se ha capacitado y ha capacitado a su personal?	Publicidad		0	0
	Ventas	III	3	20.00
	Atención al cliente		0	0
	Trabajo en equipo	I	1	6.67
	Otros	III	3	20.00
	No, capacita a personal	VIII	8	53.33
	Total	XV	15	100.0
22. ¿Por qué razón no capacita a su personal?	Desconocimiento		0	0
	Desinterés		0	0
	Falta de dinero	X	10	66.67
	Mala organización		0	0
	Otros		0	0
	Si, capacita a personal	V	5	33.33
Total	XV	15	100.0	
23. ¿Qué tipo de beneficios le proporcionó la capacitación?	Incremento en las ventas	II	2	13.33
	Fidelización del cliente		0	0
	Mejor organización	I	1	6.67
	Aumento de clientes	III	3	20.00
	Otros	I	1	6.67
	Ninguno, porque no capacita	VIII	8	53.33
	Total	XV	15	100.0
24. La capacitación mejora el rendimiento de sus trabajadores	Si	IV	4	26.67
	No		0	0
	A veces	III	3	20.00
	No, porque no capacita	VIII	8	53.33
	Total	XV	15	100.0
25. Realiza una evaluación de resultados después de capacitar a su personal	Si	II	2	13.33
	No	I	1	6.67
	A veces	IV	4	26.67
	No, porque no capacita	VIII	8	53.33
	Total	XV	15	100.0