



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN DEL  
RECURSO HUMANO Y PROPUESTA DE MEJORA EN LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO,  
RUBRO LIBRERÍAS DEL CASCO URBANO DEL DISTRITO  
DE CHIMBOTE, PROVINCIA DEL SANTA, 2017

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Br. Rosso Orbegozo, Robert Rildo

[orcid.org/0000-0002-6648-9051](https://orcid.org/0000-0002-6648-9051)

ASESOR:

Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarías

[orcid.org/0000-0002-6399-5928](https://orcid.org/0000-0002-6399-5928)

CHIMBOTE-PERU

2019

## EQUIPO DE TRABAJO

Br. Rosso Orbegozo, Robert Rildo

[orcid.org/0000-0002-6648-9051](https://orcid.org/0000-0002-6648-9051)

Investigador Principal Estudiante De La Universidad

Católica Los Ángeles De Chimbote

Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarías

[orcid.org/0000-0002-6399-5928](https://orcid.org/0000-0002-6399-5928)

Docente Tutor Investigador De La Universidad

Católica Los Ángeles De Chimbote

## JURADO

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

[orcid.org/0000-0002-5746-9374](https://orcid.org/0000-0002-5746-9374)

Presidente

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

[orcid.org/0000-0002-7575-3571](https://orcid.org/0000-0002-7575-3571)

Miembro

Mgtr. Cerna Izaguirre, Julio César

[orcid.org/0000-0002-5471-4549](https://orcid.org/0000-0002-5471-4549)

Miembro

Jurado Evaluador De La Universidad Católica

Los Ángeles De Chimbote

## JURADO EVALUADOR

Mgr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

Presidente

Mgr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

Miembro

Mgr. Cerna Izaguirre, Julio César

Miembro

## AGRADECIMIENTO

A mis padres que ya no se encuentran en este mundo y que me enseñaron a nunca claudicar hasta conseguir el objetivo trazado, a mi esposa e hija que en todo momento me brindaban su apoyo y comprensión por el tiempo que pasaba ausente de la familia con el único fin de conseguir terminar mi carrera profesional.

A todos los docentes de la universidad católica los Ángeles de Chimbote de la Escuela Profesional de Administración por brindarme sus conocimientos y orientarme en la formación de un futuro profesional, además de agradecerles por el apoyo que me brindaron con su acertado asesoramiento.

## DEDICATORIA

A Dios por ser la energía positiva más grande que existe, y que cada vez que me sentía desfallecer me brindaba ese “algo” que me ayudaba a recuperarme y continuar siempre mirando hacia adelante permitiéndome aprender de mis errores los cuales considero eran unas pruebas para cada día ir mejorando.

Considero que la culminación de mi carrera ha sido una bendición en todo, y se los agradezco a ustedes mi padre, mi madre y mi hermana que si bien es cierto ya no están físicamente conmigo pero considero que donde se encuentre su energía están disfrutando conmigo por la consecución de esta meta, y todo eso gracias a ustedes.

A todos mis docentes, en especial al Magister Carlos Rebaza Alfaro, que sabiamente nos supo conducir al final de nuestra formación pre profesional, a todos mis compañeros de estudios con los cuales formamos un equipo de estudios bien compacto apoyándonos en los momentos más difíciles, a mi esposa e hija por el tiempo que tuve que ausentarme para mi formación profesional.

## RESUMEN

El objetivo principal de esta investigación fue la de determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación del recurso humano y propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2017. Tuvo un diseño no experimental-transversal-descriptivo, con una población de 20, una muestra de 16, a través de la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: El 62.50 % tienen entre 31 a 50 años de edad, 62.50% son mujeres, La mitad tienen educación superior no universitaria, el 31.30% son personas encargadas, el 87.50% tienen más de 7 años en el mercado, el 81.30% tienen de 1 a 5 trabajadores, todas están formalizadas, el 43.7% han sido creadas para generar ganancias, el 81.30% conoce sobre gestión de calidad, el 56.2% no conoce ninguna técnica de gestión, el 31.30% no se adapta a los cambios, el 68.7% no se capacitan, el 31.30% porque no tiene presupuesto, el 68.70 % consideran como una inversión la capacitación, el 50.00% realizan un diagnóstico de necesidades de capacitación, el 68.70% a veces capacitan a su personal, el 62.50% resalta la importancia de la capacitación, solo 43.60% se capacitaron en ventas, el 56.2% considera que la capacitación mejoraría la productividad de sus trabajadores. Concluyendo que la mayoría tienen nociones sobre gestión de calidad pero no la implementan, y a pesar de considerar la importancia de la capacitación la mayoría no lo realiza por falta de presupuesto.

**Palabras clave:** Capacitación, Gestión de calidad, Librerías, Micro y pequeñas empresas, Recurso humano.

## **ABSTRAC**

The main objective of this research was to determine the main characteristics of quality management in the training of human resources and proposal for improvement of micro and small businesses in the trade sector-bookstore sector of the urban area of Chimbote district, province of Santa, 2017. It had a non-experimental-transversal-descriptive design, with a population of 20, a sample of 16, through the technique of the survey, obtaining the following results: 62.50% are between 31 and 50 years of age , 62.50% are women, Half have non-university higher education, 31.30% are people in charge, 87.50% have more than 7 years in the market, 81.30% have 1 to 5 workers, all are formalized, 43.7% they have been created to generate profits, 81.30% know about quality management, 56.2% do not know any management technique, 31.30% do not adapt to changes, 68.7% are not trained, 31.30% because it has no budget, 68.70% consider training as an investment, 50.00% perform a diagnosis of training needs, 68.70% sometimes train their personnel, 62.50% emphasize the importance of training, only 43.60% were trained in sales, 56.2% believe that the training would improve the productivity of their workers. Concluding that most have notions about quality management but do not implement it, and despite considering the importance of training, most do not do it due to lack of budget.

**Keywords:** Training, Quality management, Bookstores, Micro and small businesses, Human resources.

## CONTENIDO

Título de la tesis.....	i
Equipo de trabajo.....	ii
Hoja de firma del Jurado evaluador .....	iii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Índice de contenido.....	viii
Índice de tablas.....	x
Índice de figuras.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	10
2.1. Antecedentes.....	10
2.2. Bases teóricas.....	16
2.3. Marco conceptual.....	26
III. HIPÓTESIS.....	28
IV. METODOLOGÍA.....	29
4.1. Diseño de la Investigación.....	29
4.2. Población y muestra.....	29
4.3 Matriz de Operacionalización de las Variables.....	30
4.4. Técnicas e Instrumentos.....	32
4.5. Plan de Análisis.....	32
4.6 Matriz de Consistencia.....	33
4.7 Principios Éticos.....	33
V. RESULTADOS.....	35
5.1. Resultados.....	35
5.2. Análisis de resultados.....	40
5.3 Propuesta de mejora.....	49
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	51
6.1 Conclusiones.....	51



6.2 Recomendaciones.....	52
Referencias bibliográficas.....	53
Anexos.....	58
Cronograma de actividades.....	58
Presupuesto.....	59
Relación de Librerías encuestadas.....	60
Cuestionario.....	61
Figuras.....	66

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2018. ....	35
Tabla 2. Características de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector comercio, rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2018. ....	36
Tabla 3. Principales características de la gestión de calidad en la capacitación del recurso humano en las micro y pequeñas empresas, del sector comercio, rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2018. ....	37
Tabla 4. Propuesta de mejora.....	49

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad del encuestado.....	66
Figura 2. Genero del encuestado.....	66
Figura 3. Grado de instrucción.....	66
Figura 4. Cargo que desempeña.....	67
Figura 5. Años de permanencia de la empresa en el mercado.....	67
Figura 6. Número de trabajadores.....	67
Figura 7. Formalidad de la empresa.....	68
Figura 8. Finalidad de la creación de la empresa.....	68
Figura.9 Conoce el termino Gestión de la Calidad.....	68
Figura 10. Técnicas modernas de la Gestión de la calidad.....	69
Figura 11. Dificultades para la implementación de la Gestión de la calidad.....	69
Figura 12.La Gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.....	69
Figura 13. Se capacito antes de formar su Mype.....	70
Figura 14. Como considera que es la capacitación.....	70
Figura 15. En su empresa se realiza un diagnóstico de necesidades de Capacitación.....	70
Figura 16. Porque no capacita a su personal.....	71
Figura 17. Cree que la capacitación va a mejorar la relación laboral entre sus trabajadores .....	71
Figura 18. El personal de su empresa ha recibido algún tipo de capacitación.....	71
Figura 19. Considera que la capacitación de su personal es importante para su Empresa.....	72
Figura 20. En qué temas se capacitaron sus trabajadores.....	72
Figura 21. Cree usted que la capacitación mejora la rentabilidad empresarial....	72
Figura 22. Considera que la capacitación va a mejorar la productividad de sus trabajadores .....	73

## I. INTRODUCCIÓN

Una de las características principales de la ciudad de Chimbote ha sido sin duda la actividad de la pesca, que era la que movía su economía, junto con la actividad del acero hace unas décadas atrás eran las principales actividades económicas en Chimbote, en razón de esto que cuando se encontraba en su apogeo a Chimbote llegaban cientos de personas que provenían de otros departamentos del Perú, con la finalidad de poder conseguir un buen trabajo. Al finalizar la edad de oro de Chimbote la población aumentada de forma exponencial se vio en la necesidad de formar sus microempresas, que en sus inicios eran dirigidos por sus familiares, ya que su finalidad principal era la subsistencia. Uno de los negocios que emprendieron en Chimbote son las Librerías pero como eran negocios familiares muchos de ellos al no tener personal calificado fracasaban, para posteriormente desaparecer, esto ha sido motivo de preocupación por parte del gobierno central, debido a que la microempresas son el motor de la economía en el Perú, ante esto el gobierno central se ha visto en la necesidad de implementar políticas de protección y formalización de estos comercios. Una de las medidas implementadas en la actualidad es el Nuevo Régimen Mype Tributario que su principal características es que no pagaran sus tributos como un monto fijo, sino más bien de acuerdo a la utilidad que obtengan.

El principal objetivo de un emprendedor debe de ser la satisfacción del cliente, ya que un cliente satisfecho es un cliente fidelizado y esto traería como consecuencia que a través del boca a boca se tramita la buena atención a otras personas consiguiendo de esta manera más clientes. pero un factor que merma la fidelización de un cliente es porque en las Micro empresas no existen una buena selección del personal y lo que es peor no se

capacita al personal ya seleccionado, siendo este nuestra variable de estudio la capacitación del recurso humano.

### **Las Mypes en Europa**

Collins (2007) menciona que: Hoy el mundo de los negocios exige recursos humanos que marquen diferencias claras y concretas dentro de una organización. Se terminó el concepto de que los recursos humanos son solamente mano de obra. Desde hace unos años los empleados, de todos los niveles o cargos, pasaron a ser a ser un recurso estratégico especializado para cualquier industria o sector, que deben ser valorados especialmente por sus conocimientos, su capacidad de pensar, de idear soluciones y respuestas y de hacer frente a cualquier conflicto que se les presente. Nada podría reemplazar el aporte que un individuo representa para una organización, su negocio y su estrategia, y nadie podría hacerlo si no es el propio hombre (p.7).

Euronews (2015) en su artículo: *El futuro de las pymes: el motor económico de Europa* menciona lo siguiente: “Europa está integrada por 21 millones de pymes, empresas pequeñas y medianas que emplean al 85 % de la fuerza laboral. Una cifra de peso importante que permite a Europa contribuir en una quinta parte al comercio mundial” (p.1).

En este sentido debemos de tener en cuenta la importancia que tienen las Mypes en Europa, constituyendo un gran porcentaje como generadoras de empleo.

El Parlamento Europeo referente a Las micro, pequeñas y medianas empresas (pymes) dice:

Constituyen el 99 % de las empresas de la Unión Europea. Crean dos de cada tres empleos del sector privado y contribuyen a más de la mitad del valor añadido total generado por las empresas en la Unión Europea. De cada diez pymes, nueve son microempresas de menos de diez trabajadores. Se han puesto en marcha diversos

programas de acción de apoyo a las pymes, como la Small Business Act, que agrupa todos estos programas y se propone crear un marco de políticas integrador. Este parlamento a su vez resalta la realidad de las Mypes en la Unión Europea indicando que son las generadoras de la mayor parte del empleo de ese sector del mundo llegando incluso a ser más del 66% de puestos de trabajo que se generan en las empresas privadas, las que a su vez menciona que de casi La totalidad de microempresas tienen menos de 10 trabajadores siendo consideradas como microempresas.

### **Situación de las Mypes en España**

Según Vicente (2016) dice: En el 2015 mantiene un claro predominio de las microempresas (0-9 trabajadores, incluyendo a los autónomos como microempresa) con casi un 96 por 100 del total de los 3100000 empresas que existen en España un porcentaje superior al 94% registrados en el 2008 sin embargo la importancia de las microempresas se reducen a un 28% en términos de valor añadido y a un 41.5% en cuanto a empleo, lo que implica una reducida productividad por trabajador. La presencia relativa del segmento de las microempresas está en España por encima de la media de la unión europea (92.4% en el 2013). En España el número medio de trabajadores por empresa es del 4.6 en 2015 uno de los tamaños más reducidos de los principales países de la unión europea. Se menciona que el promedio de Mypes en España está por encima del promedio de la Unión Europea, resaltando además que generan en este país más del 40% de empleo lo cual es de vital importancia en cualquier país, por lo que este país esta brindado el adecuado apoyo a estos empresarios para su protección y permanencia en el mercado.

Dirce (2016) menciona el evidente crecimiento de las Pymes: El sesgo creciente de las pymes hacia los servicios, en los que se ubica ya el 75,3% de ellas (74,8% en 2015). Las

ramas de Comercio y servicios personales y Servicios a las empresas concentran la mitad de las pymes españolas (25,9% y 23,4% respectivamente). Además, cabe señalar el fuerte crecimiento de pymes en la rama de Servicios a las empresas, en la que se contabilizan 72.000 pymes más que hace un año. La menor presencia relativa de pymes se observa en el sector industrial (5,6% del total).

### **Las Mypes en Ecuador**

Quiñones (2015) menciona que: “En Ecuador, las Pymes representan más del 40% de las empresas registradas, concentran el 65% del empleo total y generan el 25% del PBI no petrolero nacional”. Como se puede apreciar el número de Mypes en este país es casi similar al número que hay en España, además resalta la importancia que estas tienen en la generación de empleo siendo más de las dos tercias partes de empleo generadas por las mismas.

Carbajal (2017) refiere que: Según las investigaciones sobre las Pymes, desarrolladas por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), estas empresas se caracterizan por el uso intensivo de la mano de obra, poca aplicación de la tecnología, baja división del trabajo, reducido capital, baja productividad, mínima capacidad de ahorro y limitado uso de los servicios financieros y no financieros. (INEC, 2007). Las Pymes contribuyen a dinamizar la economía nacional, debido a que sus costos de inversión son bajos, lo que además le permite enfrentar favorablemente los cambios del mercado

En el Censo Nacional Económico 2010 realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC) dice: En el Ecuador, para el año 2011 la participación de las PYMES, según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo INEC, representaban el 84,3 % del total de establecimientos y la gran industria el 15, 7 %; las PYMES ocupan al 37,7 % de los

trabajadores y la gran industria el 62.3 %; las PYMES aportan el 13 % al Producto Interno Bruto y el aporte de la gran industria el 87 % al PIB..

El diario La Nación (febrero, 2017) menciona lo siguiente: En la Argentina hay 856.300 empresas, 83% de las cuales son microempresas; 16,8%, representan el 66% del empleo formal privado del país, según datos de la Secretaría de Transformación Productiva. Ésta podría ser una primera aproximación al mapa empresario local, pero detrás de estas cifras también hay otras que muestran a las empresas como entes que nacen, se desarrollan y, en algunos casos, mueren.

Las Micro pymes son los grandes generadores de empleo del país: en ellas hay 4,3 millones de puestos de trabajo. Como la mayoría de las nuevas empresas en la Argentina son microempresas, una firma promedio nace con 3 ocupados. Las medianas y grandes entran al mercado con 83 y 431 empleados, respectivamente. A medida que permanecen en funcionamiento aumentan su planta. Por ejemplo, en promedio, una pequeña compañía con 7 años de vida tiene 3 empleados más que cuando nació. En el período que va de 2008 a 2016 nacieron en la Argentina, en promedio, 65.000 empresas por año, y cerraron 59.000(p. 1).

#### Situación de las Mypes en el Perú

La Republica (agosto, 2016) en su artículo *Mypes aportan el 21,6% de la producción del país, pero el 83,1% son informales*, menciona que: En el Perú, nueve de cada diez empresas son micro y pequeñas (Mypes) y aportan el 21,6% del PBI local, estimó la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (Comex). Sin embargo, Jessica Luna, gerente general del gremio empresarial, advirtió que el 83,1% del total de micro y pequeñas empresas del país son informales. Preciso que en este tipo de organizaciones laboran 7,7 millones de personas, 66,5% de las cuales no tienen una remuneración ni mucho menos servicios como



seguro de salud o sistema previsional. Esta realidad responde a que el 72,5% es mano de obra familiar.

Martínez (2011) menciona que: En Perú, la calidad se configura como un modelo de gestión y un estilo de dirección implantado en las empresas líderes, así como una manera de ser y de vivir. Manifestando que la calidad no es una serie de características que permanezcan fijas, es una cualidad mejorable. La calidad es de suma importancia para cualquier empresa peruana, un tema vital a tal grado que de ella depende la supervivencia de la empresa. Expresó que a veces las personas de negocios no se dan cuenta de esto. Si el público está satisfecho, va a ser leal y con clientes leales la empresa sobrevive. Teniendo un impacto muy fuerte en la rentabilidad, en permanencia de las empresas, en la competencia.

Según Meléndez (2014) En el estudio sobre *La Calidad de Servicio al Cliente y su Incidencia en la Rentabilidad de las empresas del rubro restaurantes – pollerías del distrito de Tarapoto. Año 2014*: evaluó la gestión de calidad de servicio al cliente y como incide en la rentabilidad en la mencionada empresa, para conocer el nivel de la gestión de calidad de servicio al cliente y su percepción de los clientes hacia la empresa:

Contando con 5 dimensiones: capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, elementos tangibles y empatía importantes en la investigación los cuales permitieron y/o ayudaron a la descripción de los problemas. La apreciación de la gestión de calidad de servicio al cliente nos muestra que la calidad es importante para las empresas que comercializan servicios y si no brindan servicio de calidad esto podría incidir de manera directa en la rentabilidad de la empresa.

Asimismo la web [gestiopolis.com](http://gestiopolis.com) define que hay dos actitudes básicas del servicio al cliente que marcan a las empresas: La positiva (excelente comportamiento ante el cliente) y la negativa (mal comportamiento ante el cliente).El cliente no ve al individuo como el

causante de su mala experiencia, identifica a la institución completa. “Aun cuando en la definición de las políticas y en el plan estratégico de la firma esté consignado su interés y su propósito de brindar un excelente servicio que permita fidelizar a los clientes y desarrollar así una ventaja competitiva, una actitud negativa de un empleado puede hacer que todo este andamiaje se venga al piso”(p.1).

Por su parte Ortiz (2012) Asevera que: Para mantener la competitividad en el mercado es necesario diferenciarse por un propuesta de valor (combinación de atributos tangibles e intangibles que crean en el cliente una perspectiva del valor total recibido) constituida por atributos de valor identificados para cada grupo de clientes, desarrollada por procesos internos capaces de entregar los atributos esperados y orientada a una política de investigación de desarrollo y marketing que permita ofrecer constantemente valor deseado e imprevisto para los clientes. Las expectativas del cliente evolucionan continuamente y nos obligan a subir constantemente el nivel para poder seguir sorprendiéndolo. La vocación de superar las expectativas de valor del cliente es el motor de la mejora continua.

Silvestre (2013) menciona que: El 80% de los representantes legales tuvieron entre 31 y 50 años, el 80 % son mujeres, siendo el 40% con instrucción secundaria, el 60% tuvieron de 2 a 5 años de duración en el mercado, el 100% tuvieron de 1 a 5 trabajadores, recibiendo capacitación el 60% el 100 % consideran que la capacitación mejora su rentabilidad, el 60 % tomaron en cuenta que la capacitación incremento la renta y/o ingresos.

Las Mypes en Chimbote

El Ferrol, en su artículo *Las Mypes en Chimbote ¿Cómo aceleramos el motor?* Menciona lo siguiente: Veamos algunas cifras de las Mypes en Ancash. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática, el 88 % de la Población Económicamente Activa (PEA) del departamento trabaja en micro, pequeñas o medianas empresas.

De este total, el 69.2 % trabaja en las microempresas. El 9.6 % (33 mil 140 personas) trabaja en pequeñas empresas y el 9.2 % en medianas empresas. Mientras, apenas el 11% de la población ancashina trabaja en grandes empresas. De acuerdo con la cantidad de PEA, en la provincia del Santa operan alrededor de 17 mil 467 microempresas, es decir negocios que tienen de 1 a 5 trabajadores a su cargo. Otras 1.574 son medianas empresas, que tienen de 6 a 10 trabajadores. Sin duda, la presencia de las Mypes es importante en el mercado. ¿Por qué entonces no terminan de consolidarse como el sector de mayor dinamismo económico? Vivar observa que si bien es destacable la promoción de microempresas, muchas de ellas tienden a cerrar sus puertas con más frecuencia que las medianas y grandes empresas, debido principalmente a la falta de recursos y capacidad técnica. “Estas empresas se generan como producto de la escasez de empleo, de baja inversión y por lo tanto tienden a cerrar sus puertas con más frecuencia. Por eso hay la necesidad de hacer de estas micro y pequeñas empresas unidades económicas que vayan más allá de la generación de empleo y se conviertan en impulsoras de desarrollo sostenido”, opinó.

Ante esta realidad expuesta nos realizamos la siguiente pregunta: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en la capacitación del recurso humano y propuesta de mejora en las Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2017? para responder a esta pregunta de interrogación nos planteamos el siguiente objetivo general:

Determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación del recurso humano y propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2017. Además de los siguientes objetivos específicos:

Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, del sector del sector comercio, rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2017

Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio, rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2017.

Determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación del recurso humano en las micro y pequeñas empresas, del sector comercio, rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2017.

Elaborar un plan de mejora sobre la aplicación de una gestión de calidad en la capacitación del recurso humano en las micro y pequeñas empresas, del sector comercio, rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2017.

Partiendo de los supuestos anteriores, esta investigación se justifica porque nos va a permitir obtener información de los sobre las características de la gestión de calidad en la capacitación del recurso humano y propuesta de mejora de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro Librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2017.

Dicha investigación se justificó porque va a permitir que muchos emprendedores emergentes tomen como referencia las conclusiones obtenidas a fin de mejorar sus estrategias empresariales.

También se justifica porque a los empresarios y emprendedores les va a permitir conocer las características de la aplicación de las técnicas de Gestión de Calidad y la importancia de la capacitación del recurso humano lo que le servirá para la mejora en la atención del cliente, la optimización de los recursos, etc.

Asimismo se justifica porque va a servir como punto de partida para futuros investigadores que tengan como línea de acción la gestión de calidad y la capacitación del recurso humano.

Para la presente tesis se usó una metodología tipo cuantitativo y nivel descriptivo; diseño transversal, no experimental, correlacional.

Entre los principales resultados tenemos que: El 62.50 % tienen entre 31 a 50 años de edad, 62.50% son mujeres, La mitad tienen educación superior no universitaria, el 31.30% son personas encargadas, el 87.50% tienen más de 7 años en el mercado, el 81.30% tienen de 1 a 5 trabajadores, todas están formalizadas, el 43.7% han sido creadas para generar ganancias, el 81.30% conoce sobre gestión de calidad, el 56.2% no conoce ninguna técnica de gestión, el 31.30% no se adapta a los cambios, el 68.7% no se capacitan, el 31.30% porque no tiene presupuesto, el 68.70 % consideran como una inversión la capacitación, el 50.00% realizan un diagnóstico de necesidades de capacitación, el 68.70% a veces capacitan a su personal, el 62.50% resalta la importancia de la capacitación, solo 43.60% se capacitaron en ventas, el 56.2% considera que la capacitación mejoraría la productividad de sus trabajadores. Concluyendo que la mayoría tienen nociones sobre gestión de calidad pero no la implementan, y a pesar de considerar la importancia de la capacitación la mayoría no lo realiza por falta de presupuesto. Asimismo se recomienda la implementación de las técnicas de gestión de calidad, con lo cual se va a lograr mejorar el servicio al cliente aumentando la rentabilidad de la empresa. Además se recomienda poder implementar un programa de determinación de necesidades de capacitación para cada uno de los trabajadores de la Mype.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

Vives (2016) en su tesis *La capacitación del recurso humano en las micros y pequeñas empresas, rubro minimarket, del distrito de Barranca, 2015* menciona que: La investigación, tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la capacitación de los recursos humanos en las micros y pequeñas empresas, rubro minimarket, del distrito de Barranca 2015. La Investigación se realizó utilizando el tipo investigación, aplicada y cuantitativa. Se utilizó un diseño de investigación no experimental transaccional descriptiva. La población de la investigación estuvo conformada por 4 (Cuatro) micros y pequeñas empresas. La muestra dirigida a 4 micros y pequeñas empresas, que representan el 100% de la población. Utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: El 100,0%, de los representantes tienen una edad entre 30 a 50 años, y el 75% son de género masculino, el 100% tienen estudios superior universitario y no universitario que el 75% del recurso humano no recibieron capacitación. Y 75% considera a la capacitación como una inversión. Concluyendo: Las micro y pequeñas empresas están siendo dirigidas por personas adultas, de género masculino y la mayoría de su recurso humano no recibe capacitación, algunos solo una vez durante el año 2015, en diferentes temas y no en atención al cliente pero consideran a la capacitación como una inversión.

Gutiérrez (2016) en su tesis *La capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro farmacias de urbanización El Trapecio, distrito de Chimbote, 2015*. El presente trabajo de investigación, tuvo por objetivo general determinar las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas (MYPES) del sector comercio- rubro farmacias de la urbanización el Trapecio distrito de Chimbote, 2015. La

investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño No experimental/transversal, se utilizó una población muestral de 4 Micro y pequeñas empresas a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 13 preguntas a través de la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: Referente al representante legal de la MYPE: El 75% de los representantes de las MYPES, tienen la edad de 51 a más años. El 75% son de sexo femenino. El 100% tienen grado de estudios superior universitario. Referente a la micro y pequeñas empresas. El 100% de las MYPES está en el mercado de manera formal, El 75% tiene presencia en el mercado de 5 a más años, El 100% de las MYPES tiene de 01-05 trabajadores, pero uno de manera permanente. El 100% tienen como objetivo de alcanzar la rentabilidad. Referente a la capacitación: El 100% de las MYPES consideran necesaria la capacitación empresarial .El 75% no recibió alguna capacitación en el año 2015, El 75% de los encuestados indicaron que nunca recibieron capacitación. El 100 % de los Micro empresarios consideran que la capacitación es una inversión. El 100% de los empresarios de las MYPES consideran que la capacitación del personal mejora la productividad de su empresa, El 75% de las MYPES indicaron que no recibieron capacitación, en temas importantes como el Marketing, Atención al cliente, Competitividad u Otros. Finalmente como conclusión los representantes de las MYPES tienen conocimiento de la importancia de la capacitación en las MYPE, la consideran una inversión no un gasto, pero no lo incluyen dentro de sus prioridades para su crecimiento y desarrollo sostenido.

Castillo (2016) en su tesis *Caracterización de la capacitación y competitividad de las Mype rubro boticas, ubicadas en el distrito de Sullana – Piura. Año 2016*. Para la presente investigación se planteó como objetivo general: Determinar las características de la capacitación y la competitividad de las micro y pequeñas empresas MYPE, rubro boticas en

el distrito de Sullana – Piura. Año 2016; esta investigación llevada a cabo fue de naturaleza cuantitativa, no experimental de corte transversal y descriptiva. Para la recopilación de datos se escogió en forma dirigida una muestra de 43 microempresas dedicadas al rubro de las boticas y 59 de sus trabajadores así mismo se incluyó también a 76 clientes; a los que se aplicó un cuestionario conformado de 22 preguntas de formato cerrado en escala nominal y ordinal. Esta investigación permitió obtener los siguientes resultados: el 35% de las boticas son representadas por personas mayores de 26 años, mientras que el 26 % la representan jóvenes de 18 a 25 años; el 60% de los empresarios pertenecen al género masculino; el 84% de los encuestados manifiestan que las MYPE son representadas por profesionales; los encuestados manifiestan que el 81% casi siempre realizan promociones de ventas; además solo el 32% si dispone de indicadores de gestión de manera constante y continua; asimismo el 100% implementaron un programa de capacitación para sus colaboradores y por último también el 100% de los encuestados manifestaron obtener alto volumen de ventas, mayor clientela e incremento de la productividad y rentabilidad luego que su personal fue capacitado. En conclusión; la mayoría de los negocios implementaron programas de capacitación para su personal, lo que ha originado en consecuencia buenos resultados traducidos en una mayor volumen de ventas, por lo que todos manifiestan que la capacitación es un factor de éxito para sus competitividad, es por ello que el 80% de las mismas enfoca sus capacitaciones en perfeccionar las técnicas de atención al cliente.

Díaz (2016) en su tesis *Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro imprentas del distrito de Chimbote, 2013*. La investigación tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro imprentas del distrito de Chimbote, 2013. La investigación fue tipo cuantitativo, nivel Descriptivo, diseño



No experimental/ transversal, se utilizó una población muestral de 16 micro y pequeñas empresas (MYPES) de una población de 64 a quienes se les aplicó un cuestionario de 16 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta Obteniéndose los siguientes resultados: El 75,0% tiene entre 31 a 50 años de edad. El 50,0% tienen estudios de secundaria, el 87,5% son dueños y administradores. El 56,25% tienen de 5 a 10 años de permanencia en el rubro, el 62,5% tienen de 1 a 5 trabajadores. El 75,0% no se capacito antes de crear su empresa, el 75,0% no realiza cursos de capacitación para mejorar el manejo de su empresa, el 75,0% no capacita a su personal, el 100,0 % considera a la capacitación como una inversión, el 100,0 % implementaría programas de capacitación, el 81,25% se capacita en marketing. El 50,0% le gustaría capacitar al trabajador a sus trabajadores en atención al cliente y el otro 50,0% en proceso productivo. El 75,0% no ha capacitado ninguna vez a su personal. El 100,0% considera que la capacitación al personal mejora la rentabilidad de la empresa, el 100,0% la capacitación eleva la eficiencia de la empresa, el 100,0% considera que la capacitación mejora la calidad del producto. Se concluye que: La mayoría de las micro y pequeñas empresas (MYPES) encuestadas del rubro imprentas de Chimbote, a su personal consideran que la capacitación es una inversión pero no capacitan a su personal.

Iparraguirre (2015) En su tesis *Caracterización de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro librerías del mercado Espinar, distrito de Chimbote, 2013*, menciona lo siguiente:

La investigación tuvo por objetivo describir las principales características la competitividad de las MYPE del sector comercio rubro librerías, del mercado espinar de Chimbote, 2013, la investigación fue de tipo cuantitativo, nivel Descriptivo y diseño No experimental/ transversal, se utilizó una población muestral de 8 MYPE , a quienes se le

aplicó un cuestionario de 15 preguntas utilizando la técnica encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: El 100% de los representantes legales de las MYPE, tienen entre 30 – 50 años, El 62% contaron con estudios secundarios, El 50% Crearon su MYPE por oportunidad en el mercado, El 87% cuentan con 01 a 05 trabajadores, el 75% contaron con productos de calidad en parte, 75% aumentaron sus costos manteniendo la calidad, el 100% no capacita a su personal, 50% de sus clientes compran en el establecimiento por la calidad. Concluyendo que la mayoría son del sexo masculino y tienen estudios secundarios, siempre han trabajado en el mismo rubro, formaron su MYPE por oportunidad en el mercado, llevan laborando en este sector de 11 a más, además cuentan con un número de trabajadores de 01 a 05, no capacita a su personal en aspectos de calidad y mejoramiento continuo, conoce sus principales competidores, además de haber mejorado su proceso de compra-venta el último año, también habían aumentado sus costos manteniendo la calidad, contaron en parte con productos de calidad, el precio con sus competidores es igual, la atención al cliente es regular y los clientes compran por su calidad de los productos.

Vergara (2014) en su tesis *Capacitación y rentabilidad de las Mype Comerciales rubro librería de la ciudad de Piura, periodo 2012*. La presente investigación, tuvo por objetivo general determinar las características que tiene la capacitación y la rentabilidad en las MYPE comerciales rubro de librerías de la ciudad de Piura, 2012. La investigación fue de tipo Cuantitativa y el nivel es Descriptivo - Correlacional, para llevarla a cabo se escogió en forma dirigida una muestra de 20 librerías de una población de 20. La técnica que se empleó para realizar esta investigación es la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario. teniendo como resultados que el 85% sí creen que los factores de capacitación son importantes para su MYPE comercial, mientras que el 15% dicen que no; el 100% de los encuestados considera como empresario que la capacitación es una

inversión.; el 85% sí recibió capacitación previa para la administración de su empresa; el 20% (4 personas) sí has recibido capacitación acerca de la rentabilidad en las MYPES y el otro 80% no; el 20% sí cree que la rentabilidad de su empresa ha mejorado por la capacitación que ha recibido y el 80% no; el 45% sí pone en práctica los factores de la rentabilidad en la MYPE y el 55%, Concluyendo finalmente que los empleadores no cuentan con el conocimiento con respecto a la importancia de la capacitación, pero se espera que la juventud apueste por ello y empiecen a brindar seminarios o capacitaciones para colaboradores. Además de que los empresarios están dispuestos a implementar capacitación en su personal, pues se han dado cuenta que con la competencia existente es necesario que su personal se encuentre apto para afrontar estos riesgos convertidos en oportunidades o amenazas. La mayoría de los encuestados consideran que la rentabilidad de su MYPE es la Económica, ya que como todo negocio necesitan generar ingresos que les permitan mantenerse y desarrollarse, es por ello que el obtener dicha rentabilidad les permitiría ser competitivos en el mercado que participan.

## **2.2 Bases Teóricas**

Definición de la Micro y Pequeña Empresa (MYPE): se va a tomar como referencia ley 28005, en donde menciona que: La Micro y pequeña empresa es una unidad económica, constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene por objeto desarrollar actividades de extracción.

Artículo 5.- Características de las Micro, pequeñas empresas

Ministerio de la producción (2013) publicado en el Diario Oficial el Peruano (2013), sobre las características de las Mypes menciona lo siguiente:

Las Micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

**Microempresa:** ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

**Pequeña empresa:** ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

**Mediana empresa:** ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.

Bernilla (2013) en referencia a las características propias de las Mypes, menciona lo siguiente: Generalmente se resaltan los siguientes elementos característicos:

- a). Administración independiente: usualmente dirigida y operada por el propio dueño.
- b). Incidencia no significativa en el mercado: el área de operaciones es relativamente pequeña y principalmente local.
- c). Limitados recursos financieros: el capital de la empresa es suministrada por el propio dueño
- d). Tecnología: Existen dos opiniones con relación a este punto:
  1. aquellos que consideran que la pequeña empresa utiliza tecnología en relación al mercado que abastece, esto es, resaltar la capacidad creativa y adopción de tecnología de acuerdo al medio.

2. aquellos que resaltan la escasa información tecnología que caracterizan algunas actividades de pequeña escala.

e). Escasa especialización en el trabajo: tanto en el aspecto productivo como en el administrativo; en este último el empresario atiende todos los campos: ventas, producción, finanzas, compras, personal, etc.

## **IMPORTANCIA DE LAS MICRO EMPRESAS EN EL PERU**

Según Aspilcueta (2011) menciona que: La MYPE es un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del producto bruto interno (PBI). En resumidas cuentas, la importancia de las MYPE como la principal fuente de generación de empleo y alivio de la pobreza se debe a:

Proporcionan abundantes puestos de trabajo.

Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingreso.

Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población.

Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.

Mejoran la distribución del ingreso.

Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

## **CALIDAD**

Uribe (2011) en su libro *Los sistemas de gestión de la calidad: el enfoque teórico y la aplicación empresarial*, menciona que: Se puede precisar como un conjunto de propiedades que posee un producto y/o servicio y que son inherentes a él, que garantiza que está bien hecho y que cumple con los requisitos y los estándares exigidos, alcanzando un grado de satisfacción tanto para el fabricante como para el cliente. (p. 19).

## **CALIDAD TOTAL**

Según Gonzales (2012) hace referencia sobre la calidad mencionando que: La Calidad Total es el estado más evolucionado dentro de las sucesivas transformaciones que ha sufrido el término Calidad a lo largo del tiempo. En un primer momento se habla de Control de Calidad, primera etapa en la gestión de la Calidad que se basa en técnicas de inspección aplicadas a Producción. Posteriormente nace el Aseguramiento de la Calidad, fase que persigue garantizar un nivel continuo de la calidad del producto o servicio proporcionado. Finalmente se llega a lo que hoy en día se conoce como Calidad Total, un sistema de gestión empresarial íntimamente relacionado con el concepto de Mejora Continua y que incluye las dos fases anteriores.

## **GESTIÓN DE LA CALIDAD**

El mismo autor, menciona que: Es el conjunto de actividades coordinadas que se despliegan de la función general de la dirección, enfocadas a determinar e implantar la política de calidad, los objetivos y las responsabilidades; que se establecen por medio de la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad dentro de un sistema de gestión, incluyendo “la planeación estratégica, la asignación de recursos, el desarrollo de actividades operacionales y la evaluación relativa a la calidad” (p.23).

## **LA CAPACITACIÓN**

Vizcarra (2009) nos dice: La capacitación se refiere a los métodos que se usan para proporcionar a las personas, dentro de la empresa, las habilidades que necesitan para realizar su trabajo. Este es un proceso que lleva a la mejora continua y con esto a implantar

nuevas formas de trabajo, la gran, mediana, pequeña o micro empresa que lo adopte generará un valor agregado.

Gaxiola (2011) respecto a la importancia de la capacitación que tiene en el recurso humano, dice lo siguiente: Resalta la importancia que tiene la capacitación en el recurso humano. Así mismo, es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno. Por lo contrario, la capacitación no debe confundirse con el adiestramiento, este último que implica una transmisión de conocimientos que hacen apto al individuo ya sea para un equipo o maquinaria.

### **TEORÍA DE LA CAPACITACIÓN**

Rodríguez & Ramírez (2010) refiere que: La capacitación y el adiestramiento representan un reto para los ciudadanos, porque aun cuando son una garantía y derecho de los trabajadores y un beneficio y obligación para los empresarios, dependen de la participación de todos y cada uno de los individuos involucrados en el proceso de capacitación. Debe considerarse que la capacitación no es sólo una inversión sino también un factor de desarrollo, un mecanismo de transformación social y un instrumento de progreso técnico. Estimada como un proceso permanente de aprendizaje, es también la base para la superación personal, así como del mejoramiento de los grupos de trabajo, de las organizaciones y de la sociedad. Si uno de los factores para el incremento de la productividad es la eficiencia del trabajo, la capacitación y el adiestramiento son factores para que ésta se dé. Brindan la oportunidad al trabajador de aumentar.

Frigo (2007) dice lo siguiente: Sostiene que la capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal. Concretamente, la capacitación:

Busca perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo.

En función de las necesidades de la empresa.

En un proceso estructurado con metas bien definidas. La necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea y lo que sabe realmente.

### **OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN**

Rodríguez (2009) los principales objetivos de la capacitación son:

Preparar al personal para la ejecución de las diversas tareas particulares de la organización.

Proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo personal, no sólo en sus cargos actuales sino también para otras funciones para las cuales la persona puede ser considerada.

Cambiar la actitud de las personas, con varias finalidades, entre las cuales están crear un clima más satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación y hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.

### **LEY DE APOYO TRIBUTARIO A LA CAPACITACIÓN EN EL PERÚ**

Diario oficial El Peruano (2013) menciona lo siguiente: Por medio de la presente Ley, se deja en claro la importancia que representa la capacitación en las empresas. Es así que el 19 de Enero del 2010, en el Diario oficial El Peruano, se publicó la Ley N° 29498: Ley de Promoción a la Inversión en Capital Humano, que en su Artículo 1°. Objeto de la Ley, detalla: “El objeto de la presente Ley es promover el desarrollo del capital humano, por medio de la capacitación continua de los trabajadores, mejorando así sus capacidades



productivas y contribuyendo al fortalecimiento de la competitividad del sector productivo nacional. Esta Ley, brinda el beneficio de que lo invertido en capacitación, será deducido del impuesto a la renta que pagan las empresas al Gobierno Central. Artículo 2° Deducción del gasto por inversión en capital humano....Esta Ley entró en vigencia el 01 de Enero del 2011.

### **IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN**

Vizcarra (2009) referente a la capacitación dice lo siguiente: En la actualidad la capacitación de los recursos humanos es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo. La obsolescencia, también es una de las razones por la cual, las empresas se preocupan por capacitar a sus colaboradores, pues ésta procura actualizar sus conocimientos con las nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficiencia. Para las empresas u organizaciones, la capacitación debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redunda en beneficios para la empresa.

Según Reyna (2009) respecto a la importancia de la capacitación dice: La importancia de la capacitación se detalla a continuación: En la actualidad la capacitación de los recursos humanos es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo. La obsolescencia, también es una de las razones por la cual, las empresas se preocupan por capacitar a sus colaboradores, pues ésta procura actualizar sus conocimientos con las nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficiencia. Para las empresas u organizaciones, la capacitación debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redunda en beneficios para la empresa. La capacitación a todos los niveles constituye una

de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización.

### **Las técnicas de capacitación**

Psicología y empresa (febrero. 2011) en su artículo Técnicas de capacitación y entrenamiento nos menciona que:

Existe una amplia variedad de métodos o técnicas para capacitar al personal que ocupa puestos no ejecutivos. Ninguna técnica es siempre la mejor, depende de:

La efectividad respecto al costo

El contenido deseado del programa

La idoneidad de las instalaciones con que se cuenta

Las preferencias y la capacidad de las personas

Las preferencias y la capacidad del capacitador

Los principios de aprendizaje a emplear.

Las técnicas de capacitación más comunes son las siguientes:

**Capacitación en el puesto:** En este método la persona aprende una tarea o una destreza mediante su desempeño real. Existe varios tipos de capacitación en el puesto los más conocidos son:

a. Instrucción directa en el puesto: En la que el trabajador recibe la capacitación en el puesto de parte de un trabajador experimentado o el supervisor mismo.

b. Rotación de puesto: En la que el empleado pasa de un puesto a otro en periodos programados. Este método es más aplicable para capacitar supervisores y administrativos.

**Conferencias:** Las conferencias o exposiciones constituyen métodos prácticos y fáciles de ejecutar, es una manera rápida y sencilla de proporcionar conocimientos a grupos grandes de personas.

**Juego de roles:** Consiste en hacer que los profesionales desarrollen roles de acuerdo al cargo o tareas que desempeñaran.

**Técnicas audiovisuales:** La presentación de información a los empleados mediante técnicas audiovisuales como películas, circuito cerrado de televisión, etc.

**Aprendizaje programado:** Este método es efectivo porque permite al empleado una retroalimentación inmediata sobre la precisión de sus respuestas y sobre el aprendizaje que va logrando.

**Simulaciones:** Esta capacitación busca obtener las ventajas de una simulación y corregir los errores sin colocar realmente en el puesto a la persona en capacitación ni arriesgar el deterioro o accidentes con las maquinas.

Al momento de realizar la evaluación para determinar en qué aspectos se tiene la falencia en la empresa tenemos que tener en cuenta que existen diversas técnicas que se deberían de adaptar a cada una de las necesidades del personal en la organización, no solo se trata de capacitar por capacitar, sino más bien se trata de adecuar a cada persona que labora y determinar en qué necesita este para ser capacitado, de esta manera se evitaría realizar un gasto innecesario.

## **LIMITACIONES EN LA CAPACITACIÓN**

Lorenzo (2012) menciona: Para que la capacitación contribuya en forma real a la mejora en la gestión institucional, debe realizarse como punto de partida un diagnóstico de necesidades vinculado a los objetivos institucionales de gestión, que permitan orientar los recursos de la capacitación hacia el cumplimiento de esos objetivos.

## **DETERMINACIÓN DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN**

Chiavenato (2009) dice: La primera etapa del proceso es la detección de necesidades de capacitación de la organización. De acuerdo a Idalberto Chiavenato, las necesidades de

capacitación son las carencias de preparación profesional de las personas, es decir, la diferencia entre lo que una persona debería saber y hacer y aquello que realmente sabe y hace. (p. 378).

### **La capacitación en una MYPE**

Chávez (2014) en su tesis *Caracterización de la capacitación y la competitividad en la mype del sector industrial rubro calzado del distrito de Chimbote, periodo 2010 – 2011*, refiere que:

La capacitación puede ser definida como cualquier inversión en capital humano que aumenta la productividad del trabajador. Se refiere por lo general al entrenamiento ofrecido por la empresa que hace posible un incremento de la capacidad laboral de un trabajador y que, por tanto, reporta también una mayor utilidad a la empresa. La capacitación de su personal es uno de los desafíos más importantes que enfrentan las MYPE, pues la globalización impone un ritmo acelerado de cambios que exigen un aprendizaje continuo. Mientras esta capacitación busca desarrollar una competencia en el capacitado, es decir, actúa sobre la persona, los programas de asistencia técnica lo hacen sobre los procesos (productivos, comerciales, contables, financieros, de recurso humano, etc.), que por lo general involucran a más de una persona. Es preciso que todo programa de capacitación empiece con un diagnóstico, que debe incluir:

- 1) Las necesidades percibidas por el empresario como carencias que deben ser subsanadas con la capacitación;
- 2) Las necesidades observadas por el capacitador. Es este diagnóstico el que nos permitirá diseñar el programa de capacitación, que debe contemplar los objetivos de aprendizaje, los contenidos, las metodologías y las estrategias. (p.20, 21).

## **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

### **Mediana y pequeñas empresas (Mype)**

Son empresas pequeñas que tienen como característica que su producción al año es pequeña y que no rebasa a las 1700 unidades impositivas tributarias, se representan con las siglas MYPE, estas microempresas generalmente son administradas por los mismos dueños o algún familiar, motivo por el cual no tienen una buena administración de sus recursos humanos y financieros, y muchas de ellas al cabo de 5 años de existencia empiezan a desaparecer o se declaran en quiebra, por lo que sus proyectos de expansión son casi nulos..

### **Calidad**

Se entiende por calidad a la elaboración de un producto que pueda satisfacer las expectativas del cliente, pero en realidad calidad tiene que ver con otros aspectos como: el acabado del producto, la utilización de los mejores insumos, en la actualidad tiene que cumplir con los requisitos que establecen las normas internacionales como son las ISO, es decir que la calidad está presente en todo el proceso desde la Iniciación de la elaboración del producto hasta la finalización del mismo.

### **Calidad Total**

La calidad total en la actualidad es la estrategia que deben de utilizar todas las organizaciones para poder permanecer vigentes en el mercado, es decir la calidad total es la excelencia del producto desde su elaboración hasta la adquisición de producto por el consumidor final.

### **Gestión de la Calidad**

La gestión de calidad es la mejora continua que se debe de dar en cada uno de los procesos de la elaboración de un producto para esto se debe de tener en cuenta conceptos de gestión en todos los procedimientos que se van a utilizar para la elaboración de un producto. Y

tiene como factor de referencia el enfoque que se debe de dar a los clientes la participación del trabajo en equipo, y como factor imprescindible la mejora continua de todos los procesos.

### **Librerías**

En el Perú las Librerías son establecimientos comerciales en donde se comercializan libros, cuadernos, todo tipo de útiles de escritorio y de oficina, además de todo tipo de papel que son utilizados en las oficinas administrativas además de todo tipo de obras. Sus temporadas de mayor auge en las ventas son en inicios de la temporada escolar.

### **Capacitación**

La Capacitación en la actualidad es un factor importante para el desarrollo y el éxito de las micro y pequeñas empresas y en general de todas las organizaciones. Entendemos como capacitación a la obtención de diversos conocimientos en determinados temas de atención como es el caso que el personal se puede capacitar de manera personal o por la empresas en temas de ventas atención al cliente, marketing, etc. la ventaja de la capacitación es que la empresa va a tener un recurso humano con las condiciones y conocimientos necesarios para la mejora en la empresa..

### **Recurso Humano**

Es el factor principal que debe de tener toda organización, está considerado como las personas con que cuenta una organización y de la capacidad de ellos depende el éxito o fracaso de las empresas.

### **III. HIPOTESIS**

En el presente trabajo de investigación titulado “Gestión de calidad en la capacitación del recurso humano y propuesta de mejora en las pequeñas y micro empresas del sector comercio, rubro librerías del casco urbano de Chimbote, provincia del Santa, 2019, no se plantearon hipótesis por tratarse de una investigación del tipo descriptiva y de propuesta, por lo que solo se mencionaran las características de las librerías y sus dueños.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de la Investigación.**

El diseño que se utilizó fue No Experimental- Transversal- Descriptiva.

Fue No Experimental, porque el investigador no modificó las variables en estudio, es decir solo se observaron estas variables.

Fue Transversal, porque el estudio tuvo un inicio y un fin, es decir se desarrolló en un periodo de tiempo determinado.

Fue Descriptiva, porque solo se describieron las principales características de las Mypes en estudio.

### **4.2. Población y Muestra.**

Población: Fue de 20 Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro Librerías del casco urbano de Chimbote, provincia del Santa.

Muestra: La muestra fue dirigida y por conveniencia debido a que solo se aplicó el cuestionario a los propietarios que deseen brindar la información requerida, se realizó un sondeo en la zona de influencia de estudio y la muestra fue de 16 Micro y Pequeñas empresas.



### 4.3 Matriz de definición y operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Perfil de los representantes de las micro y pequeñas empresas	<p><b>Empresario.</b> Es la persona que tiene un negocio en marcha, es propietario de él (total o parcialmente), lo gerencia directamente o por medio de otra persona que no es necesariamente accionista.</p> <p><b>Administrador:</b> persona que administra los bienes de otros.</p>	<p><b>Empresario.</b> -Piensa en la ejecución de los trabajos. -Delega responsabilidades y controla los resultados. Define las estrategias para solucionar dichos problemas y se adelanta a ellos. Solo está al pendiente de los cambios que la empresa presenta</p> <p><b>Administrador</b> Encargado de la planeación, organización, dirección y control de actividades de la empresa. -manejar óptimamente los recursos materiales, humanos financieros y tecnológicos para conseguir los objetivos de la empresa</p>	Edad	-De 18 a 30 -De 31 a 50 -De 51 a mas	Rango
			Sexo	-Femenino -Masculino	Nominal
			Grado de Instrucción	- Sin Instrucción. -Primaria. -Secundaria. -Superior no Univ. -Universitaria.	Ordinal
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL: INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN
Perfil de las MYPE.	<p><b>Mype:</b> Es la unidad económica natural o jurídica, cualquiera sea su forma de organización, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, comercialización de bienes o prestación de servicios.</p>	- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población.	Tiempo de permanencia de la Mype en el rubro	- De 0 a 3 años - De 4 a 7 años - De 8 a más años.	Rango
		-Generadora de puestos de trabajo.	La empresa es:	-Formal -Informal.	Nominal
		-Principal fuente de desarrollo del sector privado.	Finalidad de creación de la empresa.	- -Generar ganancia -Generar empleo -Subsistencia.	Nominal
		-Mejoran la distribución del ingreso.	4. Cantidad de trabajadores.	- De 0 a 2 - De 3 a 4 - De 5 a más.	Rango
		-Contribuyen al PBI nacional y al crecimiento económico.			
		-Reducen la pobreza.			

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gestión de calidad en capacitación al recurso humano	<p><b>La Gestión de la Calidad</b> es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad.</p> <p><b>La capacitación del recurso humano</b> consiste en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes.</p>	<p><b>Gestión de Calidad</b> es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción. La Capacitación de los Recursos Humanos permite trazar el Plan de Desarrollo de cada persona en la empresa y definirle un Plan de Carrera, especialmente en quienes se detectan como “valores” dentro de la organización.</p>	Definición de Gestión de calidad	Sí No	Nominal
			Gestión de calidad y mejora continua	Sí No	Nominal
			Definición de capacitación	Sí No	Nominal
			Capacitación del personal	Sí No	Nominal
			Importancia de la capacitación	Sí No	Nominal
			Como considera a la capacitación	Inversión. Gasto.	Nominal
			Temas de capacitación	Atención al cliente. Marketing. Ventas. Finanzas	Nominal
			Tipos de capacitación	Seminarios. Cursos virtuales. Libros. Asesorías.	Nominal
			capacitación y mejora en la atención	Sí No	Nominal
			Capacitación y fidelización de clientes	Sí No	Nominal
			capacitación y mejora en imagen de la empresa	Sí No	Nominal
			Capacitación y mejora con los empleados	Sí No	Nominal
			Capacitación e incremento en la productividad	Sí No	Nominal
Razón de no capacitar	Falta de presupuesto. Desconocimiento Falta de tiempo	Nominal			

#### **4.4 Técnicas e Instrumentos**

La técnica a utilizar en el presente trabajo de investigación fue la encuesta, es necesario mencionar que la encuesta es un procedimiento utilizado dentro de los diseños de una investigación descriptiva y el instrumento es el cuestionario estructurado, el cual estuvo formado por un total de 22 preguntas redactadas de forma coherente, y organizadas secuencialmente, estructuradas de acuerdo a la planificación con el fin de que las respuestas me puedan brindar toda la información de las Micro empresas.

#### **4.5 Plan de análisis**

Para el procesamiento y análisis de datos obtenidos, se realizara un análisis descriptivo elaborando tablas y gráficos para lo cual se utilizaran los programas como el Word, el Excel.

#### 4.6 Matriz de consistencia lógica

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA		
			POBLACIÓN Y MUESTRA	MÉTODOS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en la capacitación del recurso humano y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2017?	<p><b>General</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación del recurso humano y propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2017.</li> </ul> <p><b>Específico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, del sector del sector comercio, rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2017</li> <li>Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio- rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2017</li> <li>Determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación del recurso humano en las micro y pequeñas empresas, del sector comercio, rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2017.</li> <li>Elaborar un plan de mejora sobre la aplicación de una gestión de calidad en la capacitación del recurso humano en las micro y pequeñas empresas, del sector comercio, rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2017.</li> </ul>	Gestión de calidad en capacitación al recurso humano	<p>La población estuvo compuesta por 20 Micro y pequeñas empresas, del sector comercio, rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2017</p> <p>No se aplicó fórmula por ser una población de estudio pequeña y la encuesta se aplicará 16 Librerías.</p>	<p><b>Tipo de la Investigación.</b></p> <p>La presente investigación fue del tipo Descriptiva, porque solo se describirán las características más relevantes de la Micro y pequeña empresa, de los representantes y de las variables en estudio de las librerías del casco urbano del distrito de Chimbote. <b>Nivel de la Investigación.</b></p> <p>Es una investigación de nivel Aplicada-con enfoque cuantitativo. Diseño. Será no <i>experimental</i>, transversal .descriptiva</p>	<p>La técnica que se utilizó en el presente trabajo de investigación fue la encuesta y el instrumento es el cuestionario estructurado</p>

#### 4.7 Principios éticos

**Responsabilidad**, porque se va a cumplir con las obligaciones teniendo cuidado al hacer o decidir algo, se respetaran los tiempos durante el desarrollo de la investigación y entrega del mismo en la fecha establecida.

**Honestidad**, porque entendemos que los intereses colectivo deben prevalecer al interés particular y que la presente investigación se realizó con transparencia y está dirigida a alcanzar los propósitos con ética.

**Confidencialidad**, porque la información está garantizada que sea accesible únicamente a personal autorizado para acceder a dicha información. Garantizando que no se publicará información que el representante de la Mype no autorice.

**Confiabledad**, Porque los datos que se presentaran serán reales.

**Respeto a la persona humana:** Esto nos lleva a respetar las ideas y creencias de las personas que nos brinden la información.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

**Tabla 1**

*Características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2018.*

<b>Del representante:</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Edad (años)</b>		
18 – 30 años	3	18.70
31 – 50 años	10	62.50
51 a más años	3	18.80
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>
<b>Genero</b>		
Masculino	6	37.50
Femenino	10	62.50
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>
<b>Grado de instrucción</b>		
Sin instrucción	0	0.00
Primaria	0	0.00
Secundaria	2	12.50
Superior no universitaria	8	50.00
Superior universitaria	6	37.50
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>
<b>Cargo que desempeña</b>		
Dueño	4	25.00
Administrador	3	18.70
Representante legal	1	6.30
Encargado	5	31.30
Otros	3	18.70
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas Empresas: librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, Provincia del Santa, 2018.

**Tabla 2.**

*Características de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector comercio, rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2018.*

<b>De la empresa</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Tiempo de permanencia en el rubro</b>		
0 a 3 años	0	0.00
4 a 6 años	2	12.50
7 a más años	14	87.50
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>
<b>Número de trabajadores</b>		
De 1 a 5 Trabajadores	13	81.30
De 6 a 10 trabajadores	3	18.70
De 11 a más trabajadores	0	0.00
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>
<b>Su Mype es:</b>		
Formal	16	100.00
Informal	0	0.00
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>
<b>Objetivo de su creación</b>		
Generar ganancia	7	43.70
Subsistencia	5	31.30
Generar empleo	4	25.00
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes: Librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, Provincia del Santa, 2018.

**Tabla 3**

*Características de la gestión de calidad en la capacitación del recurso humano en las micro y pequeñas empresas, del sector comercio- rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2018.*

<b>De la gestión de calidad en la capacitación del recurso humano</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Conocimiento de Gestión de Calidad</b>		
Si	13	81.30
No	3	18.70
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>
<b>Conocimiento de las Técnicas modernas de gestión de calidad</b>		
Benchmarking	6	37.50
Red corporativas	0	0.00
Empowerment	0	0.00
Las 5 C	1	6.30
Outsourcing	0	0.00
Ninguno	9	56.20
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>
<b>Dificultades para implementar la Gestión de calidad</b>		
Poca iniciativa	3	18.70
Aprendizaje lento	4	25.00
No se adapta a los cambios	5	31.30
Desconocimiento del puesto	4	25.00
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>
<b>Relación entre Gestión de calidad y el mejoramiento el rendimiento del negocio</b>		
Si	12	75.00
No	4	25.00
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>

*continúa...*



**Tabla 3**

*Características de la gestión de calidad en la capacitación del recurso humano en las micro y pequeñas empresas, del sector comercio- rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2018.*

<b>De la gestión de calidad en la capacitación del recurso humano</b>	n	%
<b>Se capacito antes de formar su Mype</b>		
Si	5	31.30
No	11	68.70
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>
<b>Considera que la capacitación es</b>		
Un gasto	5	31.30
Una inversión	11	68.70
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>
<b>En su empresa se realiza un diagnóstico de necesidades de capacitación</b>		
Siempre	1	6.30
A veces	8	50.00
Nunca	7	43.70
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>
<b>Motivos por lo que no capacita a su personal</b>		
Falta de presupuesto	5	31.30
Desconocimiento del puesto	5	31.30
Falta de tiempo	3	18.70
Desinterés	3	18.70
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>

*Continúa...*

**Tabla 3**

*Características de la gestión de calidad en la capacitación del recurso humano en las micro y pequeñas empresas, del sector comercio- rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2018.*

<b>De la gestión de calidad en la capacitación del recurso humano</b>	<b>n</b>	<b>%.</b>
La capacitación y la mejora de la relación laboral entre sus trabajadores		
Si	9	56.30
No	3	18.70
A veces	4	25.00
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>
<b>El personal de su empresa ha recibido algún tipo de capacitación</b>		
Siempre	0	0.00
A veces	11	68.70
Nunca	5	31.30
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>
<b>La capacitación de su personal es importante para su empresa</b>		
Si	10	62.50
No	2	12.50
A veces	4	25.00
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>
<b>En qué temas se capacitaron sus trabajadores</b>		
Atención al cliente	5	31.30
Marketing	2	12.50
Ventas	7	43.60
Finanzas	1	6.30
Inventarios	1	6.30
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>

*Continúa...*

**Tabla 3**

*Características de la gestión de calidad en la capacitación del recurso humano en las micro y pequeñas empresas, del sector comercio- rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2018.*

<b>De la gestión de calidad en la capacitación del recurso humano</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>La capacitación y la mejora en la rentabilidad empresarial</b>		
Si	7	43.70
No	1	6.30
A veces	8	50.00
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>
<b>La capacitación y la mejora de la productividad de sus trabajadores</b>		
Si	9	56.20
No	2	12.50
A veces	5	31.30
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes: Librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, Provincia del Santa, 2018.

Concluye.

## 5.2 Análisis de resultados

### **Tabla 1. Respecto a las características de los representantes de las Mypes del sector comercio- rubro librerías del casco urbano de Chimbote, provincia del Santa, 2018.**

#### Edad del representante

En la presente investigación se encontró que el 62,50 % tienen entre 31 a 50 años de edad, este resultado se aproxima a los resultados obtenidos por Díaz (2016) quien obtuvo que el 75.00 % tenían entre 31 a 50 años, y contrasta con Gutiérrez (2016) quien obtuvo que el 75,50 tenían más de 51 años de edad, Se puede afirmar que la adultez es una etapa propicia para la formación y administración de una empresa, pero esto no garantiza el éxito de la misma.

#### Genero del representante

Referente al género de los representantes, la mayoría (62.50 %) son de género femenino, coincidiendo con los resultados obtenidos por Gutiérrez (2016) el cual obtuvo un 75.00 % de género femenino, contrastando con los obtenidos por Vives (2016) y Castillo (2016) quienes obtuvieron el 75.00 y 60.00% respectivamente de género masculino. Este resultado obtenido es un indicador de la creciente revolución empresarial en donde la mujer juega un rol importante en la sociedad, y por lo tanto en la formación de Micro empresas.

#### Grado de instrucción del representante

En lo relacionado al grado de instrucción se obtuvo que el 50.00% tienen educación superior no universitaria, estos resultados difieren de los obtenidos por Gutiérrez (2016) quien obtuvo que el 100.00% tiene educación universitaria, la educación es un factor primordial para poder dirigir una empresa, si bien es cierto no garantiza el éxito de la misma pero la educación otorga una ventaja importante sobre el resto de los empresarios.

### Cargo que ocupa el representante

Referente al cargo que ocupa en la Mype el 31.30% son personas encargada estos resultados contrastan con los obtenidos por Díaz (2016) quien obtuvo que el 87,50% son dueños o administradores (en la investigación se obtuvo un 43,70% son dueños o administradores). Los resultados obtenidos en la investigación demuestran que como se vio anteriormente la educación nos da una ventaja competitiva pero para dirigir una empresa se necesitan otros elementos y uno de ellos es la de delegar responsabilidades a personas que tengan un conocimiento real sobre el rubro de la empresa, esto significa que dejar bajo responsabilidad a una persona sin ningún estudio en la materia puede ser contraproducente para el negocio, debido a que en la mayoría estas personas no tienen educación superior que amerite la encargatura de la Mype,

### **Tabla 2. Respecto a las características de las Mypes, Sector comercio, rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2018.**

#### Permanencia de la micro empresa en el rubro

Tenemos que el 87.50% tienen más de 7 años en el mercado, estos resultados se asemejan a los obtenidos por Gutiérrez (2016) quien obtuvo un 75.00% con más de 5 años en el mercado y a los obtenidos por Díaz (2016) el cual obtuvo el 56.25% con más de 5 años en el rubro, esto es un indicador de que la mayoría de las Librerías ya se encuentran posicionadas en el mercado, y que a pesar de los cambios en el mercado por la competencia de grandes empresas estas Mypes se mantienen firmes en el mercado.

#### Cantidad de trabajadores

En lo relacionado al número de trabajadores tenemos que el 81.30% tienen de 1 a 5 trabajadores, estos resultados coinciden con los obtenidos por Iparraguirre (2015) quien

obtuvo el 87.00% con 5 o menos trabajadores, asimismo es similar a los resultados obtenidos por Gutiérrez (2016) y Díaz (2016) quienes obtuvieron el 100.00% y 75.5% respectivamente con la misma cantidad de trabajadores, esto demuestra la importancia de las Mypes en la economía nacional como generadoras de empleo, aunque muchos de estos trabajadores se encuentran en condiciones de subempleo.

#### Formalidad de la empresa

Con respecto a la formalidad de la Mype tenemos que el total (100.00%) son formales, este resultado coincide con el obtenido por Gutiérrez (2016) lo que significa que todas las librerías del casco urbano de Chimbote se encuentran tributando al estado, esta formalidad es importante porque le abre las puertas para obtener créditos bancarios a intereses bajos o preferenciales.

#### Objetivo de su creación

En lo relacionado al objetivo de su creación tenemos que la minoría simple (43.70%) han sido creadas para generar ganancias, estos resultados contrastan con los obtenidos por Gutiérrez (2016) quien obtuvo que la totalidad (el 100.00%) han sido creadas para generar rentabilidad. En efecto el objetivo principal de la formación de una Mype debe de ser la de general rentabilidad, caso contrario es el de las librerías en estudio en donde la minoría simple solo desea conseguir rentabilidad.

**Tabla 3. Respecto a las características de la gestión de calidad en la capacitación del recurso humano en las micro y pequeñas empresas, del sector comercio, rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2018.**

Conocimiento de la Gestión de Calidad

Con respecto al termino Gestión de Calidad, tenemos que la mayoría absoluta (81.30%) si conoce el termino gestión de calidad, esto este conocimiento está relacionado con el grado de instrucción superior universitaria y no universitaria de los representantes de las librerías que está por encima del 87.00%, pero la aplicación de la gestión de calidad va a depender de la decisión que opte el representante o dueño de la Mype.

Aplicación de las técnicas modernas de Gestión de Calidad

Con respecto a las técnicas modernas de gestión de calidad tenemos que la mayoría simple (56.20%) no conoce ninguna técnica, lo cual es preocupante ya que las librerías del casco urbano de Chimbote al no conocer las técnicas de gestión de calidad no va a poder aplicarlas.

Dificultades para la implementación de las técnicas de Gestión de Calidad

En relación a las dificultades que tienen para la implementación de la gestión de calidad tenemos que el motivo principal es que no se adaptan a los cambios con un 31.30%, quedando demostrado que las librerías del casco urbano de Chimbote no aplican la gestión de calidad debido a que son reacios a los cambios y prefieren realizar todos sus procesos de comercialización de manera tradicional, es decir sin ningún estándar establecido.

La Gestión de la Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio

El 75.00% considera que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, esto está relacionado con el conocimiento del significado de gestión de calidad,

pero el problema es que no aplican ninguna técnica de gestión para mejorar sus procesos y así poder mejorar el rendimiento de las librerías.

#### Capacitación antes de formar su Mype

En relación a si fueron capacitados antes de formar su Mype tenemos que el 68.70% mencionan que no se capacitaron, esto resultado coinciden con los obtenidos por Díaz (2014) quien obtuvo que el 75.00% no se capacito antes de formar su empresa, estos resultados reflejan que los dueños y/o representantes de las librerías no se capacitaron antes de formar su Mype ya sea por desconocimiento o por falta de interés.

#### Como consideran la Capacitación

Se obtuvo que la mayoría simple (68.70%) lo consideran como una inversión, este resultado se aproxima a los obtenidos por Vergara (2014), Díaz (2016), Gutiérrez (2016) y Vives (2016) quienes obtuvieron el 100.00% los tres primeros y 75.00% el ultimo que consideran como una inversión a la capacitación. Es preocupante que la tercera parte de los representantes no consideren a la capacitación como una inversión, inversión que en el mediano plazo les va a brindar mayor rentabilidad.

#### Diagnóstico de necesidades de Capacitación

En relación a si en la empresa se realiza un diagnóstico de necesidades de capacitación tenemos que la mitad (el 50.00%) responde que a veces realizan este diagnóstico, este resultado demuestra la falta de planificación que tienen estas librerías y como se mencionó anteriormente realizan sus actividades de la forma tradicional, esta falta de diagnóstico se debe a otros factores como son la falta de preparación universitaria, la delegación inadecuada de responsabilidades a los encargados con poco conocimiento ya sea porque son familiares o amigos.



### Capacitan a su personal

Referente al motivo por el que no capacitan a su personal tenemos que el 31.30% no lo realiza porque no tienen presupuesto o por desconocimiento del puesto, la falta de presupuesto es un tema recurrente en las Mypes, más aun si se trata de capacitar al personal, esto también se debe a la falta de planificación, se debe de tener en cuenta que la capacitación es primordial para la gestión de calidad en las librerías y que debe de otorgarse una partida presupuestal para dicho fin con el objetivo de aumentar la rentabilidad de la empresa.

### La Capacitación mejora la relación entre sus trabajadores

En relación a si la capacitación va a mejorar la relación entre sus trabajadores tenemos que el 56.30% consideran que si mejoraría, es preocupante que solo la mayoría simple consideren que si mejoraría la relación laboral. Debemos de tener en consideración que al capacitar al personal se le va a brindar mejores herramientas, no solo para una mejor atención sino también para la convivencia con sus compañeros de trabajo.

### Capacitación al personal

Referente a si sus trabajadores han recibido algún tipo de capacitación tenemos que el 68.70% respondieron que a veces capacitan a su personal, estos resultados contrastan con los obtenidos por Vives (2016) quien indica que nunca han capacitado a su personal con un 75.00% asimismo Díaz (2016) indica con el 75.00% que no ha capacitado ninguna vez a su personal. Este es un indicador del porque muchas Mypes fracasan y no se mantienen firmes en el mercado, los dueños de estas organizaciones deben de entender que la capacitación no solo les va a ayudar a mejorar las ventas, asimismo les va a ayudar a brindar una mejor atención al cliente, lo que originaría la fidelización de los clientes, ayudaría a tener conocimiento de las técnicas de ventas, etc.

### Importancia de la capacitación

En relación a la importancia de la capacitación de su personal para la empresa tenemos que el 62.50% respondieron que si es importante estos resultados tienen relación con los obtenidos por Vergara (2014) quien obtuvo el 85.00% que consideran que si es importante. La importancia de la capacitación ha sido analizada en el párrafo anterior en donde se mencionan las ventajas de la capacitación en ventas, en convivencia con el personal, en mejorar la fidelización de los clientes, en mejorar la rentabilidad empresarial.

### Temas de capacitación

Referente a los temas en que han sido capacitados sus trabajadores tenemos que la minoría simple (43.60%) se capacitaron en ventas, y un 31.30% se capacito en atención al cliente, estos resultados contrastan con los obtenidos por Díaz (2016) quien obtuvo que el 81.25% se capacito en marketing, como vemos en las librerías del casco urbano de Chimbote el personal si se capacita tanto en ventas como en atención al cliente que son factores importantes para poder brindar una atención de calidad.

### La capacitación y la mejora en la rentabilidad empresarial

En relación a si considera que la capacitación va a mejorar la rentabilidad empresarial tenemos que la mitad considera que a veces mejoraría, y el 43.70% considera que si aumentaría, estos resultados contrastan con los obtenidos por Vergara (2014) ya que obtuvo que el 80.00% consideran que la capacitación no ha aumentado la rentabilidad empresarial, asimismo contrasta con los resultados obtenidos por Díaz (2016) quien obtuvo que la totalidad (100.00%) considera que la capacitación si mejoraría la rentabilidad empresarial. Toda capacitación va a traer como consecuencia el mejor conocimiento de los que se capacitan en los diversos temas y esto a su vez permitiría que se aumente la rentabilidad empresarial.

## La capacitación y la productividad e los trabajadores

Referente a si la capacitación va a mejorar la productividad de sus trabajadores, tenemos que la mayoría simple (56.20%) considera que si mejoraría, estos resultados difieren de los obtenidos por Gutiérrez (2016) quien encontró que el 100.00% si considera que mejoraría la productividad de la empresa. Pero debemos de tener en cuenta que solo las dos terceras partes capacitan a su personal de manera esporádica es por esto de que a pesar de que se considera que si mejoraría la productividad en la empresa no capacitan a su personal de manera permanente.

TABLA 4

PROPUESTA DE MEJORA

<b>PROBLEMA ENCONTRADO</b>	<b>CAUSAS</b>	<b>PROPUESTA DE MEJORA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Escaso conocimiento de las técnicas de Gestión de Calidad	Falta de capacitación antes de formar la empresa. No hay ningún tipo de filtros al momento de seleccionar a la persona encargada de la Mype. Falta de profesionales capacitados	Capacitación continua de los responsables de la empresa. Mayor exigencia al momento de seleccionar al personal	Dueño y/o gerente. Administrador.
Falta política para la implementación de la gestión de calidad	Miedo a los cambios. El responsable no es un profesional capacitado. Falta de interés de los trabajadores por aprender. Conformismo de los trabajadores.	Capacitar al personal. Incentivar a los trabajadores para que no tengan miedo a los cambios.	Dueño y/o gerente. Administrador.
Falta de conocimiento y capacitación antes de formar su Mype	Falta de asesoramiento antes de iniciar una empresa	Capacitación continua de la alta gerencia de la empresa.	Dueño y/o gerente.
Falta implementar políticas de diagnóstico de necesidades de capacitación	Personal no calificado. Desconocimiento de las técnicas modernas de Gestión	Capacitación de la alta gerencia. Implementaciones de políticas de diagnóstico de necesidades de capacitación	Dueño y/o gerente

<b>PROBLEMA ENCONTRADO</b>	<b>CAUSAS</b>	<b>PROPUESTA DE MEJORA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Falta de capacitación a sus trabajadores	Falta de un presupuesto para capacitación. Falta de interés de los trabajadores.	Asignación de un presupuesto para capacitar al personal. Incentivar a los trabajadores para que muestren interés por mejorar.	Dueño y/o gerente
Necesidad de capacitar al personal en atención al cliente	Realizar programaciones periódicas para capacitar al personal	Implementar políticas de capacitación al personal de manera periódica	Dueño y/o gerente
Incertidumbre sobre si la capacitación va a mejorar la rentabilidad empresarial	Falta de profesionales idóneos para dirigir la empresa. Poca visión empresarial. Desconocimiento de las técnicas de gestión	Seleccionar mejor al personal. Capacitar a las personas que dirigen las empresas	Dueño y/o gerente

## VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1 CONCLUSIONES

En la presente investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

La mayoría simple de los representantes de las librerías de casco urbano de Chimbote tienen entre 31 a 50 años, y son de género femenino, la mitad su grado de instrucción es superior no universitaria, asimismo aproximadamente la tercera parte son encargados del negocio.

La totalidad de las librerías del casco urbano de Chimbote son formales, la mayoría tienen más de 7 años de permanencia en el mercado, asimismo la mayoría tienen de 1 a 5 trabajadores, y la minoría simple fueron creadas para generar ganancia.

La mayoría absoluta si conoce el termino Gestión de Calidad, la mayoría simple no conoce las técnicas de gestión da calidad, la dificultad principal para implementar estas técnicas es que no se adaptan a los cambios y está representada por la tercera parte, asimismo la mayoría considera que la gestión de calidad va a mejorar el rendimiento del negocio. La mayoría simple no se han capacitado antes de formar su Mype, la misma cantidad considera a la capacitación como una inversión, y solo la mitad a veces realiza un diagnóstico de capacitación en las librerías, el motivo por el que no capacitan a su personal es por falta de presupuesto y/o por desconocimiento del puesto. La mayoría simple considera que la capacitación mejorara la relación laboral entre sus trabajadores, asimismo considera importante la capacitación de su personal, la minoría simple se han capacitado en ventas, la mitad considera que la capacitación va a mejorar la rentabilidad empresarial, la mayoría simple considera que la productividad de la Mype va a mejorar si se capacitan.

Se debe de implementar la propuesta de mejora establecida por el autor.

## 6.2 RECOMENDACIONES

Implementar las técnicas de gestión de calidad, con lo cual se va a lograr mejorar el servicio al cliente aumentando la rentabilidad de la empresa.

Implementar un programa de determinación de necesidades de capacitación para cada uno de los trabajadores de la Mype.

Capacitar de manera continua al personal sobre todo en ventas y a los trabajadores que están en contacto directo con los clientes, de esta manera se lograra mejorar la atención y sobretodo que el cliente se encuentre satisfecho totalmente.

## Referencias bibliográficas

- Aspilcueta J. (2011). : <http://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypesperu.shtml>.
- Bernilla M. (2013). *Micro y pequeña empresa (Mype), oportunidad de crecimiento*. Lima, Perú: Edigraber ediciones.
- Carbajal C. (2017). *La importancia de las pymes en el ecuador*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/pymes-ecuador.html>. En el Censo Nacional Económico 2010.
- Castillo L. (2016). *Caracterización de la capacitación y competitividad de las Mype rubro boticas, ubicadas en el distrito de Sullana – Piura. Año 2016*. URI <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1057>
- Collins A. (2007). *Las compañías tienen que generar RRHH cada vez más estratégicos, management. Infobae profesional. Com. Disponible en: <http://management.infobaeprofesional.com/notas/52635-Las-companiastienen-que-generar-RRHH-cada-vez-mas-estrategicos.html?cookie> (Consultado el 05 de Junio del 2009).*
- Chávez R. (2014). *Caracterización de la capacitación y la competitividad en la mype del sector industrial rubro calzado del distrito de Chimbote, periodo 2010 – 2011*. Publicación: Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2014.
- Diario La Nación (febrero, 2017). Recuperado: <http://www.lanacion.com.ar/1985790-el-mapa-empresarial-de-un-pais-donde-las-pymes-son-las-grandes-empleadoras>.
- Chiavenato I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. (3ª ed.). México, D. F.: McGraw Hill.
- Diario oficial El Peruano (2013). Normas legales. Disponible en: <http://www.deperu.com/archivo/ley-30056.pdf>.



- Díaz M. (2016). *Caracterización de la capacitación en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro imprentas del distrito de Chimbote, 2013*. URI: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1211>.
- El Ferrol, “*Las Mypes en Chimbote ¿Cómo aceleramos el motor?*” Recuperado de: <http://www.elferrolchimbote.com/index.php/especiales/1414-las-mypes-en-chimbote-como-aceleramos-el-motor>.
- El Parlamento Europeo (2016). recuperadode:[http://www.europarl.europa.eu/atyourservice/es/displayFtu.html?ftuId=FTU\\_5.9.2.html](http://www.europarl.europa.eu/atyourservice/es/displayFtu.html?ftuId=FTU_5.9.2.html)
- Euronews (2015). *El futuro de las pymes: el motor económico de Europa* Recuperado de: <http://www.lanacion.com.ar/1985790-el-mapa-empresarial-de-un-pais-donde-las-pymes-son-las-grandes-empleadoras>.
- Friego (2007). *Foro De Seguridad*. Recuperado el 21 de 04 de 2015, de <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>
- Gonzales, C. (2015) *Conceptos Generales de Calidad Total*. Recuperado de: <https://www.monografias.com/trabajos11/conge/conge.shtml>
- Gaxiola M. (2011). *Detección de necesidades de capacitación*. Recuperado el 27 de Junio de 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos20/capacitacion/capacitacion.shtml>
- Gutiérrez S. (2016). *La capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro farmacias de urbanización El Trapecio, distrito de Chimbote, 2015*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

- Iparraguirre S. (2015). *Caracterización de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro librerías del mercado Espinar, distrito de Chimbote, 2013*. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Lorenzo, L. (2012). *Capacitación en oralidad. Desafíos y límites para la mejora en la gestión del sistema*. Instituto de Ciencia procesal Penal. Extraído el 07 Agosto, 2014 de <http://www.incipp.org.pe/media/uploads/documentos/capacitacionenoralidad.pdf>.
- La Republica (agosto, 2016). *Mypes aportan el 21,6% de la producción del país, pero el 83,1% son informales*. Recuperado de: <http://larepublica.pe/economia/966696-mypes-aponan-el-216-de-la-produccion-del-pais-pero-el-831-son-informales>.
- Martínez, R. (2005) *Manual de Gestión y mejora de procesos en los Servicios de Salud*, Editorial El Manual Moderno, S.A., México, D.F.
- Meléndez J. (2014). *Calidad de Servicio al Cliente y su incidencia en la Rentabilidad de las empresas del rubro Restaurantes – Pollerías del distrito de Tarapoto. Año 2014*. Publicado: Universidad Nacional de San Martín 10/1. <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/1511>.
- Ministerio de la producción (2013). Diario Oficial el Peruano 23 de diciembre del 2013. Lima.
- Ortiz J. (2012). *Competitividad y optimización basadas en la creación de valor. “Los clientes no compran productos, compran soluciones*. Publicado el 6 de agosto del 2012. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/competitividad-optimizacion-creacion-valor-clientes-compran-productos-soluciones/>

- Psicología y Empresa (2011). Artículo: “*técnicas de capacitación y entrenamiento*” publicado el 23 de febrero del 2011. Recuperado de: <http://psicologiayempresa.com/tecnicas-de-capacitacion-y-entrenamiento.html>.
- Quiñones M. (2015). *Modelo para la gestión competitiva de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) comerciales ecuatorianas*. Editorial Universitaria.
- Reyna (2009). *Mundo MYPES: Importancia de la capacitación para las MYPES*. Recuperado el 12 de 02 de 2015, de <http://www.mundoMYPES.com/pages/articulo.php?id=167>.
- Rodríguez A. (2009). *Capacitación y desarrollo de recursos humanos*.
- Rodríguez M & Ramírez P. (2010). *Administración de la Capacitación*. México.
- Uribe M. (2011). *Los sistemas de gestión de la calidad: el enfoque teórico y la aplicación empresarial*. EDITORIAL Sello Editorial Universidad del Tolima. Idioma Español; castellano.
- Vergara C. (2014). *Capacitación y rentabilidad de las Mype Comerciales – rubro librería de la ciudad de Piura, periodo 2012*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2014-12-22.
- Vicente A. (2016). Revista de Economía Información Comercial Española (ICE) Número 885: *Tamaño de las pequeñas y medianas empresas españolas*. EDITORIAL Ministerio de Economía y Competitividad.
- Vives M. (2016). *La capacitación del recurso humano en las micros y pequeñas empresas, rubro minimarket, del distrito de Barranca, 2015*. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Vizcarra N. (2009). *Importancia de la capacitación para las Mype*. Artículo publicado 16 noviembre del 2009. Mundo Mype.

<http://www.mundomype.com/pages/articulo.php?id=167>

Yance, C. (2017), *La Importancia de las Pymes en Ecuador*, recuperado de:

<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/pymes-ecuador.html>

## Anexos

### Anexo 1: Cronograma de actividades

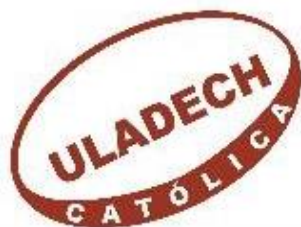
ACTIVIDADES	SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Elaboración del proyecto		X													
Planteamiento del proyecto				X	X										
Revisión de la literatura							X	X							
Metodología									X						
Referencias bibliográficas										X	X				
Proyecto final												X	X	X	

## Anexo 2: Presupuesto

<b>Presupuesto Desembolsable (Estudiantes)</b>				
Categoría		S/ Costo	Número	Total
Suministros	Impresiones	20.00	3	60.00
	Empastado	50.00	2	100.00
	Usb	35.00	1	35.00
	Lapiceros	1.00	2	2.00
	<b>Subtotal</b>			<b>197.00</b>
Servicios	Uso de Turnitin	100.00		100.00
	Internet	90.00	2	80.00
	<b>Subtotal</b>			<b>180.00</b>
Pasajes	Pasajes ida y retorno de (pargo a universidad)	1.30	12	15.60
	<b>Subtotal</b>			<b>15.60</b>
Taller de Titulación	Matrícula	300.00	1	300.00
	Pensión	850.00	2	1700.00
	<b>Subtotal</b>			<b>2000.00</b>
<b>Total del presupuesto desembolsable</b>				<b>2492.60</b>
<b>Presupuesto No Desembolsable (Universidad)</b>				
Categoría		S/ Costo	Número	Total
Servicios	Uso de internet (Laboratorio de aprendizaje digital – LAD)	30.00	4	120.00
	Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
	Soporte informático (Módulo de investigación ERP)	40.00	4	160.00
	Publicación en artículo de repositorio virtual	50	1	50.00
	<b>Subtotal</b>			<b>400.00</b>
Recurso	Asesoría personalizada	63.00	4	252.00
	<b>Subtotal</b>			<b>252.00</b>
<b>Total del presupuesto No desembolsable</b>				<b>652.00</b>
<b>PRESUPUESTO TOTAL</b>				<b>3144.60</b>

### Anexo 3: Relación de librerías encuestadas

N	Razón social	Dirección	Nombre del representante	Cargo	Teléfono
1	FERIA DE LIBROS	AV. Pardo N° 641	Eulalia Camanes Pinedo	Encargado	43325018
2	OFISCHOL	AV. Pardo N° 771	Marita Jiménez Prieto	Encargada	936240755
3	DISTRIBUIDOR A INTEGRAL	AV. José Gálvez	Hilda Marinos Ponce	Encargada	
4	LIBRERÍA STANDFORD	AV. Gálvez N°549	Javier Piminchumo Solís	Dueño	43326228
5	BRYAN	JR. Espinar N° 769	Noemí salas Tandaypan	Encargada	989710529
6	JACK	Espinar N°741	Humberto Gonzales Ramírez	Dueño	43328802
7	MULTICOPIAS EIRL	AV. Pardo N° 773	Eusebio huerta Guzmán	Administrador	43329024
8	LA CASITA DEL LIBRO	Av. Pardo N°155 Int. 1	Susana Guimeray sabino	Encargada	43328015
9	LA DIOCESIS DE CHIMBOTE	JR. Espinar N° 456	juan Enríquez Hueza	Encargado	43324171
10	LIBRERIA COPY VENTAS	JR. José Olaya N°644	Gladys Vásquez Zúñiga	Administradora	43323535
11	LIBRERÍA UNIVERSAL	AV. Pardo N°364	Karla Sotelo Ramírez	Encargada	43327116
12	RIO SANTA EDITORES	F. Pizarro N°704	Maruja Santos Ortiz	Encargada	43335366
13	INVERSIONES CUBA	JR. Manuel Ruiz N°537	Manuela Jesús Cuba Quispe	Dueño	
14	LIBRERÍA SCORPIO	JR. ESPINAR N° 761	Gani salinas flores	Encargada	
15	LA CASA DE LA BIBLIA	Jirón Ruiz N°664	Segundo Escobedo Horna	Dueño	
16	LIBRERÍA FUENTE DE VIDA	Carlos Los Heros N°357	Ana Justiniano aguilera	Presidente	43341844



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**  
**CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las Micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Gestión de la calidad en la capacitación del recurso humano y propuesta de mejora en las Micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro: librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, provincia del santa, 2017, 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. Genero**

- 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
- c) Representante legal
- d) Encargado
- e) Otros

**1.2. REFERENTE A LAS CARACTERISTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.**

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

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

**6. Número de Trabajadores**

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

**7. Su mype es:**

- a) Formal
- b) Informal.

**8. Objetivo de creación**

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia
- c) Generar empleo

**II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN DEL RECURSO HUMANO**

## **2.1. GESTIÓN DE CALIDAD**

**9. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?**

- a) Si
- b) No

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

- a) Benchmarking
- b) Red-corporativas
- c) Empowerment
- d) Las 5 c
- e) Outsourcing
- f) Ninguno

**11. ¿Qué dificultades para la implementación de gestión de calidad**

- a) poca iniciativa
- b) aprendizaje lento
- c) no se adapta a los cambios
- d) desconocimiento del puesto

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

- a) si
- b) no

## **2.2 DE LA CAPACITACION DEL RECURSO HUMANO**

**13. Se capacito antes de formar su Mype**

- a) Si
- b) No

**14. Considera que la capacitación es:**

- a) Un gasto
- b) Una inversión

**15.- En su empresa se realiza un diagnóstico de necesidades de capacitación**

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

**16.- Porque no capacita a su personal**

- a) Falta de presupuesto
- b) Desconocimiento
- c) Falta de tiempo
- d) Desinterés

**17.- Cree usted que la capacitación va a mejorar la relación laboral entre sus trabajadores**

- a) Si
- b) No
- c) A veces

**18.- El personal de su empresa ¿Ha recibido algún tipo de capacitación?**

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

**19.- Considera usted que la capacitación de su personal es importante para su empresa**

- a) Si
- b) No
- c) A veces

**20.- En qué temas se capacitaron sus trabajadores**

- a) Atención al cliente
- b) Marketing
- c) Ventas
- d) Finanzas
- E) Inventarios

**21.- Cree usted que la capacitación mejora la rentabilidad empresarial**

- a) Si
- b) No
- c) A veces

**22.- Considera usted que la capacitación va a mejorar la productividad de sus trabajadores**

- a) Si
- b) No
- c) A veces

Anexo 5: Figuras

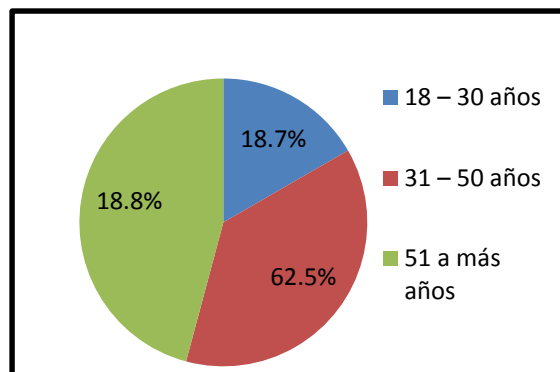


Figura 1. Edad del encuestado.  
Fuente. Tabla 1.

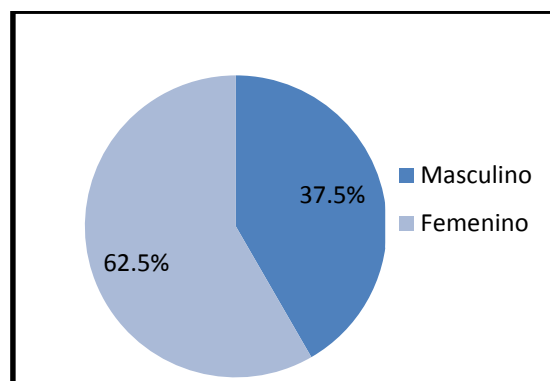


Figura 2. Genero del encuestado.  
Fuente. Tabla 1.

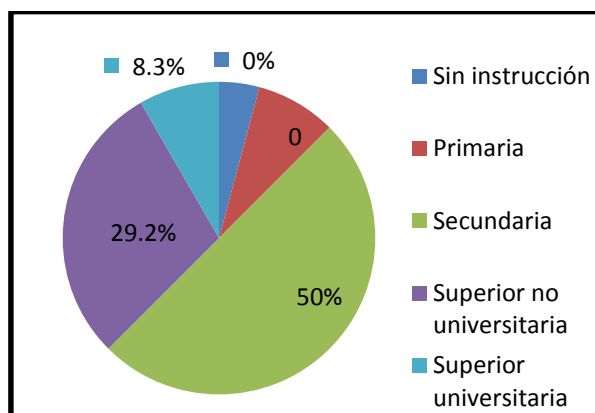


Figura 3. Grado de instrucción.

Fuente. Tabla 1.

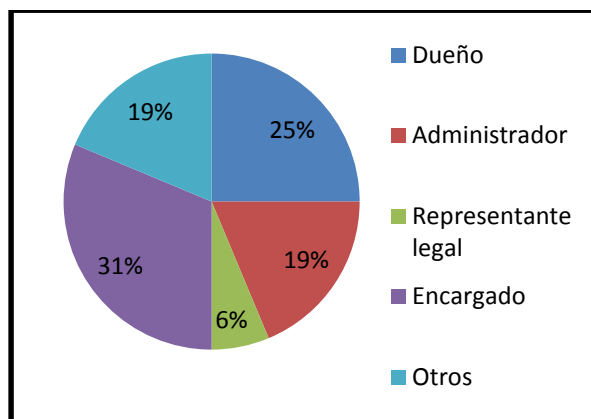


Figura 4. Cargo que desempeña

Fuente. Tabla 2.

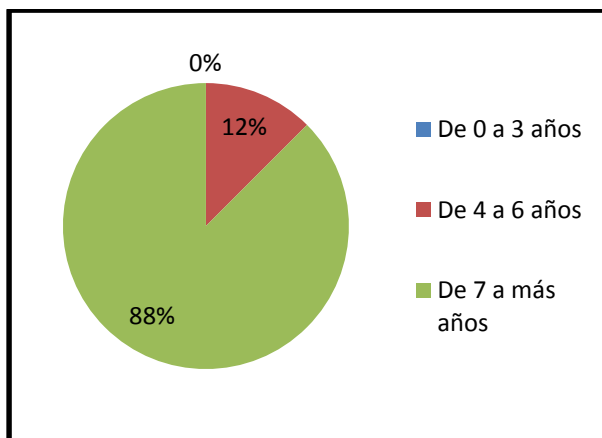


Figura 5. Años de permanencia de la empresa en el mercado.

Fuente. Tabla 2.

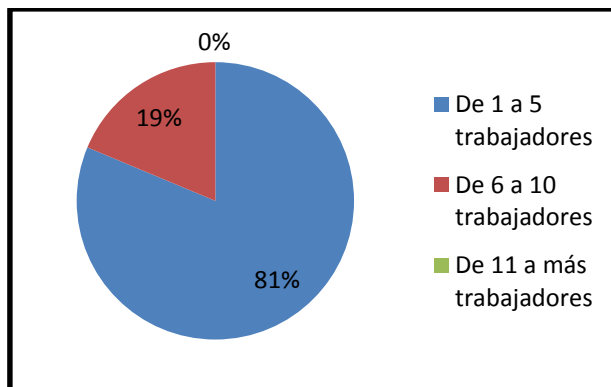


Figura 6. Número de trabajadores.

Fuente. Tabla 2.

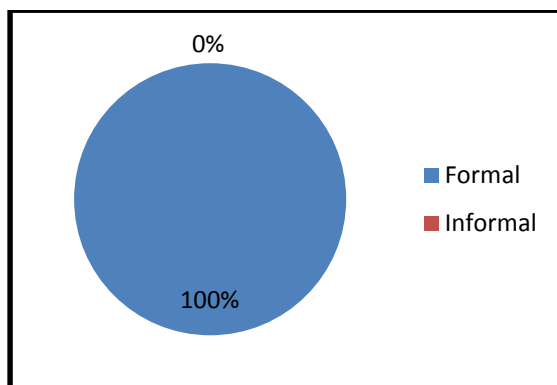


Figura 7. Formalidad de la empresa.

Fuente. Tabla 2.

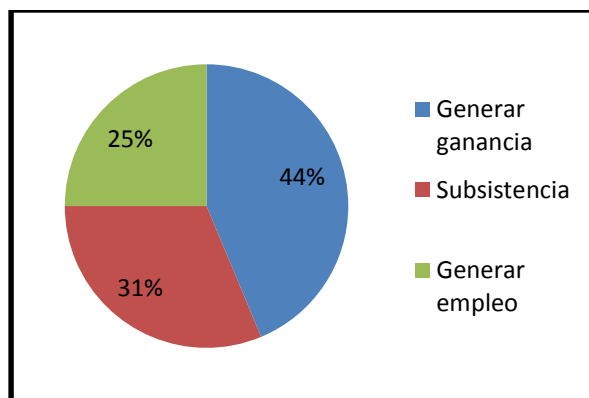


Figura 8. Finalidad de la creación de la empresa.

Fuente. Tabla 2.

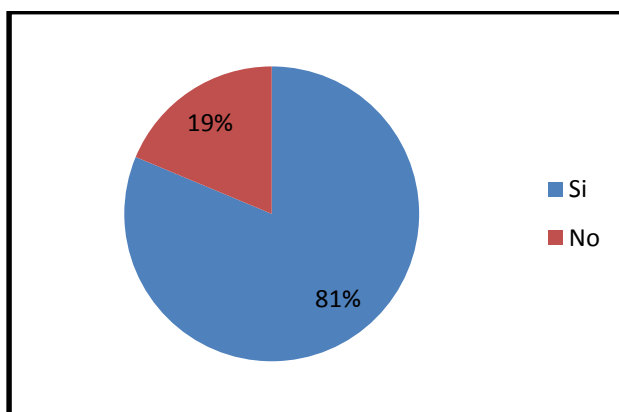


Figura 9. Conoce el término Gestión de la calidad.

Fuente. Tabla 3.

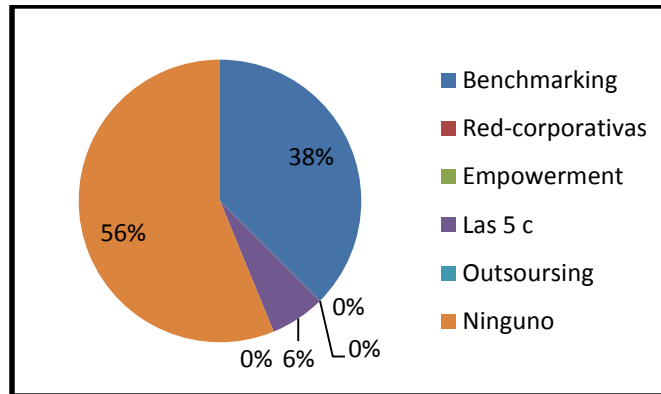


Figura 10. Técnicas modernas de la Gestión de la calidad.  
Fuente. Tabla 3.

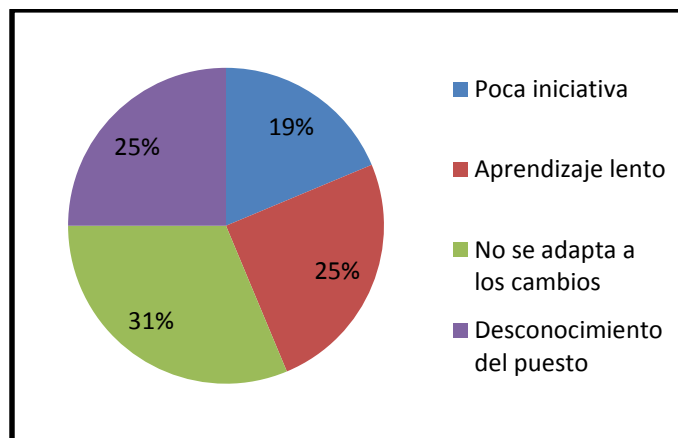


Figura 11. Dificultades para la implementación de la Gestión de la calidad.  
Fuente. Tabla 3.

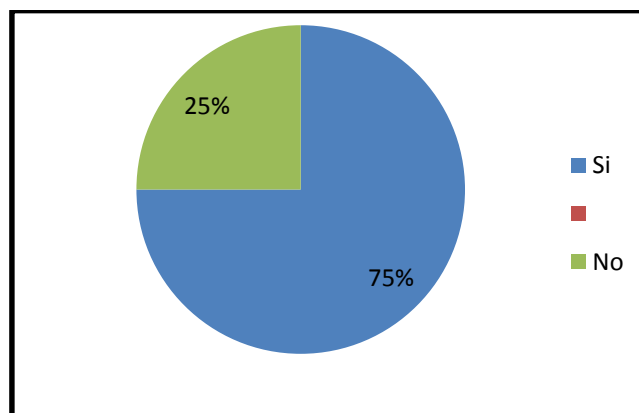


Figura 12. La Gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.  
Fuente. Tabla 3.



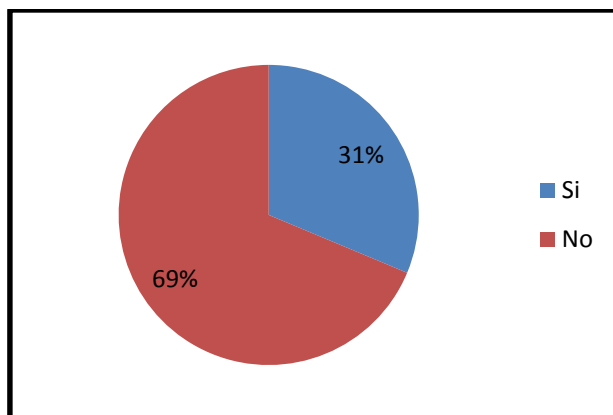


Figura 13. Se capacito antes de formar su Mype.

Fuente. Tabla 3.

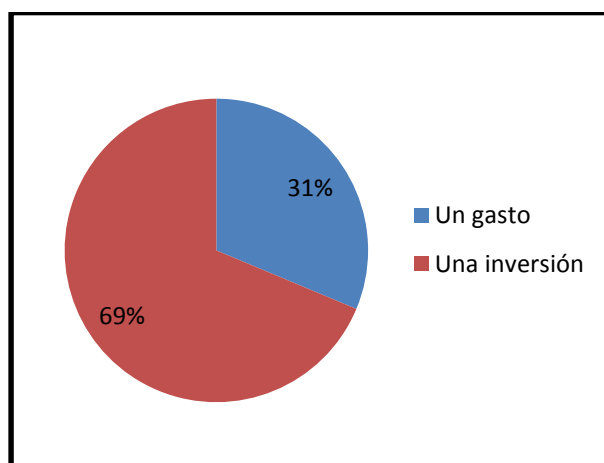


Figura 14. Como considera que es la capacitación

Fuente. Tabla 3.

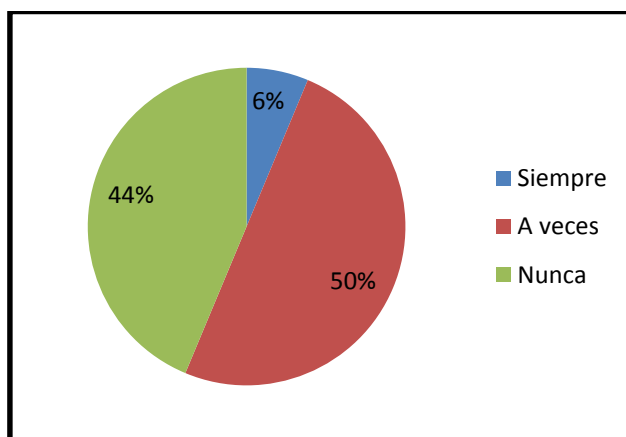


Figura 15. En su empresa se realiza un diagnóstico de necesidades de capacitación.

Fuente. Tabla 3.

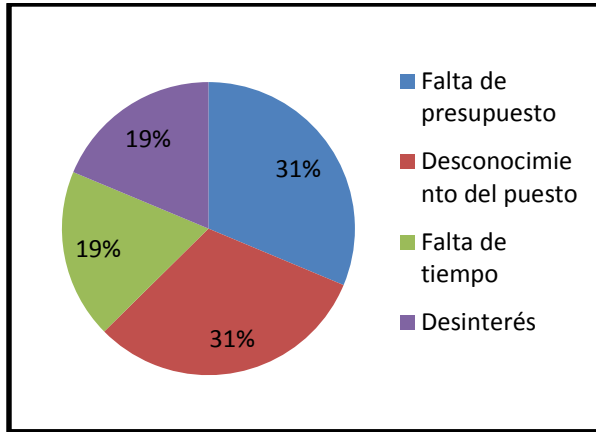


Figura 16. Porque no capacita a su personal.  
Fuente. Tabla 3.

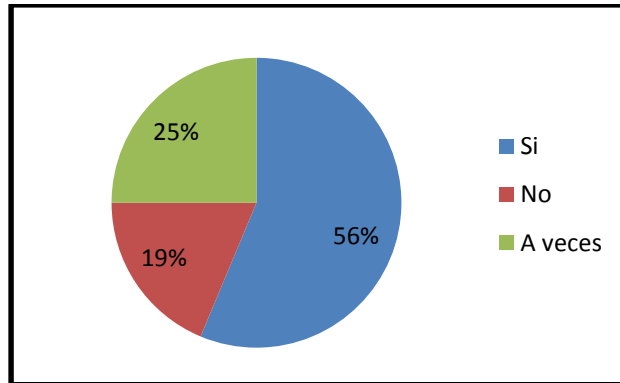


Figura 17. Cree que la capacitación va a mejorar la relación laboral entre sus trabajadores.  
Fuente. Tabla 3.

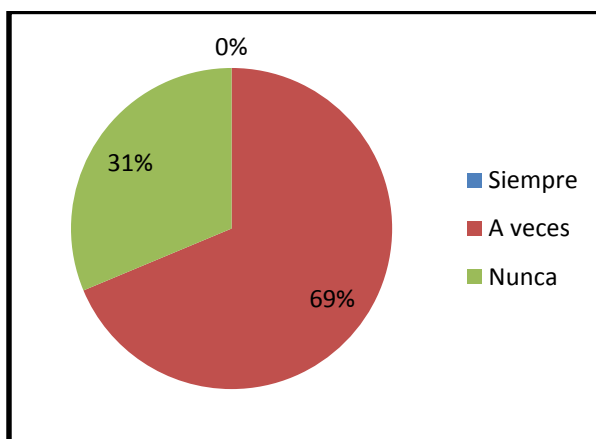


Figura 18. El personal de su empresa ha recibido algún tipo de capacitación.

Fuente. Tabla 3.

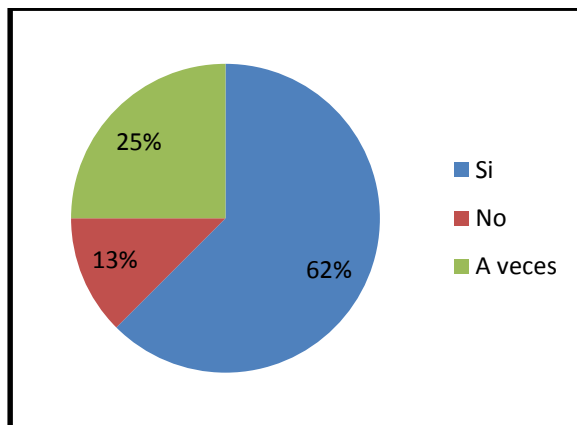


Figura 19. Considera que la capacitación de su personal es importante para su empresa.  
Fuente. Tabla 3.

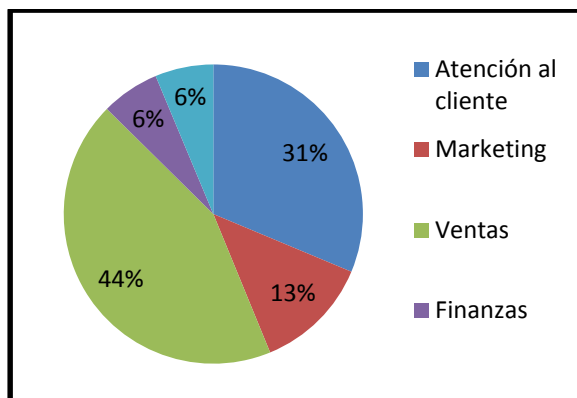


Figura 20. En qué temas se capacitaron sus trabajadores.  
Fuente. Tabla 3.

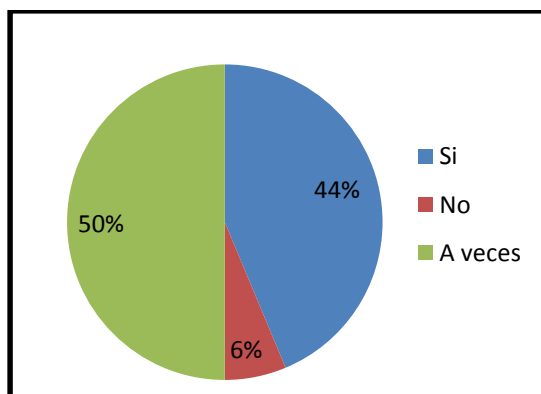


Figura 21. Cree usted que la capacitación mejora la rentabilidad empresarial.

Fuente. Tabla 3.

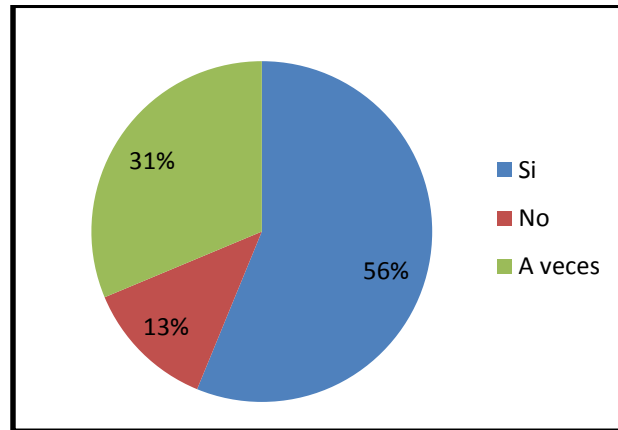


Figura 22. Considera que la capacitación va a mejorar la productividad de sus trabajadores.  
Fuente. Tabla 3.