



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

LA CAPACITACIÓN AL RECURSO HUMANO COMO
FACTOR RELEVANTE DE GESTIÓN DE CALIDAD Y
PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO
EMPRESAS DE MENSAJERÍA Y COURIER, CHIMBOTE,
2020.

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

AUTOR

Br. HUERTA GAMEZ, MARIANO EINSTEIN JHONATHAN
ORCID: 0000-0003-3069-0789

ASESOR

Dr. CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS
ORCID: 0000-0002-6399-5928

**CHIMBOTE –PERÚ
2020**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Br. Huerta Gamez, Mariano Einstein Jhonathan

ORCID: 0000-0003-3069-0789

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Chimbote, Perú

ASESOR

Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Limo, Vásquez Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Cerna Izaguirre, Julio César

ORCID: 0000-0002-5471-4549

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Morillo Campos Yuly Yolanda

Presidente

Limo Vásquez Miguel Ángel

Miembro

Cerna Izaguirre Julio Cesar

Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

Asesor

AGRADECIMIENTO

A mi padre, madre y hermanos que en su debido momento me apoyaron para culminar mi carrera profesional.

A mi hija Danapaola y a mi esposa Marianella por el apoyo espiritual y moral para concluir mi tesis.

DEDICATORIA

A Dios, Jesucristo, Espíritu santo,
fuerza y vida infinita en nuestros
corazones.

A MI FAMILIA:

Danapaola y Marianella por la
valentía y motivación necesaria
para que paso a paso logre
concluir mis estudios
profesionales.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo describir las principales características de la capacitación al recurso humano como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las Mype del sector servicios – rubro mensajería y courier, distrito de Chimbote, 2020. La investigación fue del tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño de investigación no experimental. Para la recolección de esta información se seleccionó 8 empresas a quienes se le entrevistó mediante un cuestionario de 19 preguntas; del cual se obtuvo los siguientes resultados: En cuanto a las características de los representantes de las Mype: 50% son de 18 a 31 años , el 50% son de género masculino y 50% femenino, un 75% tiene grado de educación superior universitaria completa, el 75% de los representantes son los administradores y un 25% son los dueños, el 50% tienen de 4 a 6 años dirigiendo la Mype, en cuanto a la capacitación dentro de las empresas podemos resaltar: que el 62.50% conoce el término gestión de calidad, un 50% considera que la gestión de calidad mejora el rendimiento de la empresa, el 37.50% menciona que su principal dificultad es la falta de compromiso, un 87.50% indica que capacita a su personal y un 50% utiliza la observación como técnica para medir el rendimiento de su personal. Finalmente se concluyó que en la mayoría de las empresas de Mensajería – Courier de distrito de Chimbote, existe una deficiencia en cuanto a las capacitaciones a los gerentes, así como a empleados ya que existen, mala empatía por parte del personal, des confiabilidad, falta de seguridad y capacidad de respuesta.

Palabras Clave: Capacitación, gestión de calidad, micro y pequeñas empresas.

ABSTRACT

The present research aims to describe the main characteristics of human resource training as a relevant factor of quality management and improvement plan in the MSEs of the service sector - messaging and courier item, Chimbote district, 2020. The research was from descriptive type, quantitative level and non-experimental research design. For the collection of this information, 8 companies were selected who were interviewed through a questionnaire of 19 questions; From which the following results were obtained: Regarding the characteristics of the representatives of the Mype: 50% are from 18 to 31 years or older, 50% are male and 50% female, 75% have a higher university education degree complete, 75% of the representatives are administrators and 25% are the owners, 50% have 4 to 6 years directing the Mype, in terms of training within companies we can highlight: that 62.50% know the term quality management, 50% consider that quality management improves the performance of the company, 37.50% mention that their main difficulty is the lack of commitment, 87.50% indicate that they train their staff and 50% use the observation as a technique to measure the performance of your staff. Finally, it was concluded that in most of the Courier - Courier companies in the Chimbote district, there is a deficiency in terms of training for managers, as well as for employees since they exist, poor empathy on the part of the staff, unreliability, lack of security and responsiveness.

Keywords: Training, quality management, micro and small companies.

CONTENIDO

1.	Título de la tesis.....	i
2.	Equipo de trabajo.....	ii
3.	Jurado evaluador y asesor	iii
4.	Agradecimiento y dedicatoria	iv
5.	Resumen y Abstrac	vi
6.	Contenido	viii
7.	Índice de tablas y figuras	ix
I.	Introducción.....	1
II.	Revisión de literatura.....	6
	2.1. Antecedentes	6
	2.2. Bases teóricas	13
	2.3. Marco conceptual	17
III.	Hipótesis.....	22
IV.	Metodología.....	23
	4.1. Diseño de la investigación	23
	4.2. Población y muestra	23
	4.3. Definición y Operacionalización de variables	23
	4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
	4.5. Plan de análisis.....	25
	4.6. Matriz de consistencia.....	26
	4.7. Principios éticos	28
V.	Resultados.....	29
	5.1. Resultados	29
	5.2. Análisis de resultados.....	34
	5.3. Plan de mejora.....	40
VI.	Conclusiones	51
	Aspectos complementarios	52
	Referencias bibliográficas.....	55
	Anexos	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Ccaracterísticas de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de mensajería y Courier del distrito de Chimbote, 2020.....	29
Tabla 2.	Características de las micro y pequeñas empresas de sector servicios rubro empresas de mensajería y Courier del distrito de Chimbote, 2020.....	30
Tabla 3.	La capacitación del recurso humano como factor relevante de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro mensajería y Courier del distrito de Chimbote, 2020.....	31
Tabla 4.	Elaboración de propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de mensajería y Courier del distrito de Chimbote, 2020.....	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Distribución según edad.....	67
Figura 2.	Distribución según género.....	67
Figura 3.	Distribución según grado de instrucción	68
Figura 4.	Distribución según cargo que desempeña	68
Figura 5.	Distribución según tiempo que desempeña en el cargo.....	69
Figura 6.	Distribución según tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.....	69
Figura 7.	Distribución según número de trabajadores	70
Figura 8.	Distribución según las personas que trabajan en su empresa.....	70
Figura 9.	Distribución según objetivo de la creación.....	71
Figura 10.	Distribución según conocimiento de gestión de calidad.....	71
Figura 11.	Distribución según técnicas modernas de la gestión de calidad.....	72
Figura 12.	Distribución según los beneficios de una buena gestión de calidad.....	72
Figura 13.	Distribución según dificultades para la implementación de una buena gestión de calidad.....	73
Figura 14.	Distribución según la capacitación como una inversión.....	73
Figura 15.	Distribución según la capacitación antes de crear su empresa.....	74
Figura 16.	Distribución según la capacitación al personal de la empresa.....	74
Figura 17.	Distribución según intervalo de tiempo en el que capacita al personal	75

Figura 18.	Distribución según diagnóstico previo de las necesidades del personal	75
Figura 19.	Distribución según técnica que utiliza para medir el rendimiento del personal de la empresa	76

I. INTRODUCCIÓN:

Los movimientos macroeconómicos más importantes en los países de Latinoamérica que miden el crecimiento económico y valor monetario en precios, están relacionados directamente con las actividades productivas, industriales y de comercialización de bienes y servicios que brindan las micro y pequeñas empresas (Mypes), es por ello que tener empleados bien capacitados nos ayudará a resolver los problemas de riesgos financieros, crear reingenierías organizacionales, desafiar los cambios tecnológicos, enfrentar el clima laboral conflictivo y tomar decisiones empresariales exitosas.

En la Unión Europea (UE), América Latina y el Caribe, la calificación de los recursos humanos constituye un problema declarado en las Mypes, constituyendo un importante cuello de botella para la elevación de la productividad. Sin embargo, mientras en la UE hay sistemas de capacitación para emprendedores y trabajadores bastante desarrollados a nivel territorial, en América Latina es una carencia bastante generalizada, especialmente en lo que respecta a una oferta de calidad y en temas más sectoriales. (Hernández, 2009).

Por otra parte, el periódico Gestión, junio, 2015, en el artículo *Mayoría de pymes ven a la gestión de recursos humanos (RR. HH) más como un gasto y no como una inversión*, donde entrevista a Ricardo Martínez de HR IN, quien menciona que no es difícil convencer al empresario de la pyme que adopte medidas de buenas prácticas en recursos humanos y en la medida sepa el efecto que ello tendrá en su rentabilidad. Sin embargo, los empresarios no apuestan por mejorar la gestión de sus recursos humanos, ya que lo consideran más como un gasto y no como una inversión. La mayoría lo ve más como un gasto infortunadamente, pero, es a través de demostrarles el impacto que tienen los recursos humanos en una empresa, que van entendiendo que es más una inversión, indicó que, en un contexto de competencia entre las pymes, la gestión de recursos humanos es un área fundamental para estas empresas, ya que involucra al principal recurso que tienen y son sus colaboradores.

Las Mypes que se encuentran en Ancash, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) generan el 88 % de la población económicamente activa (PEA) del departamento. De este total, el 69.20% trabaja en las

microempresas. El 9.60 % (33 mil 140 personas) trabaja en pequeñas empresas y el 9.20 % 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 mil 574 son medianas empresas, que tienen de 6 a 10 trabajadores.

Como podemos apreciar las Mypes dentro de nuestra provincia afecta de manera positiva nuestra economía, sin embargo, la mayoría de ellas quiebran antes de los tres años, el principal motivo es la falta de capacitación del recurso humano lo que no permite conducir los negocios de manera sostenible. La falta de conocimientos de procedimientos de registro de las empresas y tipo de régimen tributario refleja las deficiencias en capacitación y el gran número de Mypes informales en nuestra localidad.

De igual manera en el estado peruano las Mypes tienen importantes repercusiones económicas y sociales para el proceso de desarrollo nacional, constituyen más del 98% de todas las empresas existentes en Perú, crea empleo alrededor del 75% de la PEA y genera riqueza en más de 45% del PBI. Las Mypes constituyen la mejor alternativa para hacer frente al desempleo nacional, especialmente al alarmante desempleo juvenil. (Espinoza, 2008)

Hoy en día a pesar que existen diversos programas de capacitación para las Mypes, las empresas no las implementan debido a que carecen de recursos económicos, capacidad administrativa o una falta de interés por implementar este tipo de herramienta para el fortalecimiento y desarrollo de la empresa.

La capacitación de los empleados y funcionarios de cualquier organización, es uno de los retos más importantes que desafían las Mypes, pues existe la insuficiencia de no adaptarse a la globalización, así mismo, se supone que puede generar potencialmente mayor productividad.

Al empresario de las Mypes le falta una adecuada orientación, pues requieren de información y conocimiento a través de la capacitación, para el mejor manejo de su negocio, por eso es necesario poner en práctica programas específicos de acuerdo a la determinación de las áreas críticas de capacitación en cada empresa.

En el distrito de Chimbote se desarrolló el presente estudio, encontrando varios

establecimientos de negocios acreditados como micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio de mensajería y Courier, sin embargo se desconoce si estas Mypes tienen el conocimiento de la capacitación y si capacitan a sus trabajadores, por todo ello, entre otros aspectos, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características de la capacitación al recurso humano como factor relevante de gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de mensajería y courier, Chimbote, 2020?. A su vez plantea como objetivo general: Determinar las principales características de la capacitación al recurso humano como factor relevante de gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de mensajería y courier, Chimbote, 2020. Y los siguientes objetivos específicos: a) Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de mensajería y courier, Chimbote, 2020. b) Identificar las principales características de las micro y pequeñas empresas de sector servicios rubro empresas de mensajería y courier, Chimbote, 2020. c) Determinar las principales características de la capacitación al recurso humano como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de mensajería y courier, Chimbote, 2020. d) Elaborar un plan de mejora sobre la aplicación de la capacitación al recurso humano como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de mensajería y courier, Chimbote, 2020.

El presente trabajo de investigación se justifica teóricamente porque permitirá describir las principales características de la capacitación al recurso humano de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de mensajería y courier, Chimbote, 2020. La investigación permitirá tener ideas mucho más concretas de cómo opera la capacitación en las micro y pequeñas empresas.

Las micro y pequeñas empresas, tienen particular importancia para la economía nacional, no solo por sus aportaciones a la producción, distribución de bienes y servicios, sino también por la flexibilidad de adaptarse a los cambios tecnológicos y gran potencial de generación de empleos. Representan un excelente medio para impulsar el desarrollo económico y una mejor distribución de la riqueza.

También se justifica porque contribuirá a que los gerentes apliquen la gestión de calidad en la capacitación al recurso humano en las micro y pequeñas empresas, sirviendo de base a las futuras investigaciones que se realizan en este campo.

Se justifica prácticamente porque su beneficio alcanzará a la comunidad empresarial y a las personas emprendedoras, brindándoles conocimientos acerca de los beneficios en la aplicación de la gestión de calidad en la capacitación al recurso humano, así como el proceso de adquirir nuevos conocimientos, saberes, herramientas de gestión y técnicas modernas utilizadas en la administración, como poder utilizarlos en forma autónoma en las micro y pequeñas empresas de su responsabilidad.

Metodológicamente se justifica por ser un proyecto inédito en el cual se elaborarán los instrumentos de medición de acuerdo a los objetivos del estudio y el cuadro de operacionalización de variable.

La metodología que se empleó en el presente trabajo de investigación fue de nivel descriptivo puesto que se determinó las principales características de la capacitación al recurso humano como factor relevante de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de mensajería y courier, en cuanto al diseño de la investigación aplicado fue cuantitativo ya que se realizó la recolección de datos fundamentada en la medición de la variable mediante datos de información. La investigación fue no experimental, a razón de que se recolectó los datos en un solo momento.

La población de estudio estuvo constituida por un total de 10 Mypes del sector comercio rubro mensajería y courier del distrito de Chimbote y se determinó como muestra 8 Mypes. En la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario el cual fue aplicado a los representantes de la Mypes. Para el análisis de datos de estudio se trabajó con el análisis descriptivo en el cual se elaboraron tablas de distribución de frecuencia, figuras estadísticas y para el ingreso de los datos se utilizaron procesadores de texto y macro cuadros.

Finalmente como resultados mas relevantes se obtuvo que en cuanto a las características de los representantes de las Mype: 50% son de 18 a 31 años , el 50% son de género masculino y 50% femenino, un 75% tiene grado de educación superior universitaria completa, el 75% de los representantes son los

administradores y un 25% son los dueños, el 50% tienen de 4 a 6 años dirigiendo la Mype, en cuanto a la capacitación dentro de las empresas podemos resaltar: que el 62.50% conoce el término gestión de calidad, un 50% considera que la gestión de calidad mejora el rendimiento de la empresa, el 37.50% menciona que su principal dificultad es la falta de compromiso, un 87.50% indica que capacita a su personal y un 50% utiliza la observación como técnica para medir el rendimiento de su personal.

En conclusión y considerando estos resultados, los representantes aseguran que la falta de compromiso e interés de los dueños impide una correcta implementación de gestión de calidad, así mismo la mayoría de las veces emplean a la observación como técnica de evaluación al personal, como también no utilizan otras técnicas de gestión de calidad y solo cuatro veces al año reciben capacitación, todo estos problemas impiden tomar una correcta decisión y realizar sus actividades de manera ineficiente y no cumplir con las entregas, necesidades y expectativas del cliente, generando mal imagen y baja rentabilidad a la empresa

II. REVISIÓN DE LITERATURA:

2.1 Antecedentes:

Antecedentes Internacionales:

Bermúdez (2015) en su estudio *Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las pymes*, tuvo como objetivo determinar las necesidades de capacitación que tienen las pequeñas y medianas empresas (pymes) de Guanacaste, específicamente las de los cantones de Nicoya, Santa Cruz, Carrillo y Liberia, con la finalidad de elaborar y proponerles un plan de capacitación encaminado a llenar al menos parte de esas necesidades en materia de conocimiento de sus diferentes funciones o procesos. La investigación realizada es de tipo descriptivo, de campo, ya que teóricamente se sustentó en los planteamientos de los autores Wesley Best (1982) y Mohammad Naghi (2005), entre otros. Para ello se aplicó un cuestionario de dieciséis (16) ítems dirigido a 120 pymes seleccionadas intencionalmente por ubicación e identificación. Los resultados de la labor investigativa evidencian que estas organizaciones, en general, desconocen sus procesos administrativos, los ciclos de vida de su producto y los métodos o herramientas de contabilidad. Incluso, en ellas hay desconocimiento en cuanto a los procesos de control interno, aunque el total de los entrevistados (100%) creen que las capacitaciones son importantes para el buen desempeño de sus empresas. Respecto a las prioridades de capacitación, los consultados ubicaron sus necesidades en el siguiente orden, por áreas: administración, financiera, tributaria y legal. Según los resultados de las entrevistas, no todos los microempresarios estarían dispuestos a pagar por un programa de capacitación. En general, el monto máximo que aceptarían pagar sería de ¢25.000, y los días que proponen para recibir las capacitaciones son los viernes y los sábados.

Antecedentes Nacionales:

Pérez (2017), en su estudio titulado *Gestión de calidad en el servicio al cliente de las micro y pequeñas empresas, rubro cafeterías del Distrito de Villa Rica, Oxapampa, Pasco, año 2016*, tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la Gestión de Calidad en el Servicio al Cliente de las

Micro y Pequeñas Empresas, rubro Cafeterías, del distrito de Villa Rica, Oxapampa, Pasco, año 2016. La investigación se desarrolló utilizando un diseño de investigación No experimental, transversal y descriptiva; recurriendo a información recogida de los propietarios, representantes legales y agentes administrativos de las Mypes, a través de un cuestionario estructurado con 23 preguntas cerradas aplicando la técnica de la encuesta a una población muestral de 10 Micro y pequeñas Empresas, rubro Cafeterías del distrito de Villa Rica, Oxapampa, Pasco. Obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a los propietarios, representantes legales y agentes administrativos: El 60.0 % son propietarios, el 80.0 % tienen de 1 a 5 años ocupando el cargo, el 60.0 % tienen de 18 a 30 años de edad y el 60.0 % tienen un grado de educación de nivel No universitario. Respecto a las Micro y Pequeñas Empresas: El 70.0 % tienen de 4 a 5 años de tiempo en el mercado, el 70.0 % tienen de 1 a 3 trabajadores, el 80.0 % tienen a trabajadores eventuales, y el 90.0 % son empresas en crecimiento. Respecto a la Gestión de Calidad de Servicio al Cliente: El 80.0 % de la población encuestada aseguran que conocen el termino gestión de calidad. El 90.0 % consideran que la gestión de calidad genera una mejora continua de la empresa, el 80.0 % se basa en todos los procesos para tener una buena gestión de calidad, el 50.0 % de la población encuestada realizan sus actividades de manera planificada, el 90.0 % capacitan y el 40.0 % considera que contribuye con la economía del distrito mediante la promoción del producto, generando empleo y mediante la compra-venta.

Ramos (2017), en su estudio *Caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de Mypes del sector comercio – abarrotes del Mercado Cerro Colorado del Distrito de Juliaca – 2015*, tuvo por objetivo describir la caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de MYPEs del sector comercio – abarrotes del mercado Cerro Colorado del distrito de Juliaca 2015; es descriptiva básico teórica, se basó en una muestra de 24 MYPEs de una población de 26, dedicados a comercializar abarrotes, se aplicó un cuestionario de 34 preguntas, se utilizó la encuesta y se obtuvo el resultado siguiente: Características de los empresarios: el 92% adultos, el 96% sexo femenino, el 29% estudios secundarios completos, el 58% convivientes y el 87% comerciantes.

Características de las Mypes: el 59% está en actividad más de siete años, el 67% es formal, el 42% con 2 trabajadores permanentes y el 96% propósito es obtener ganancias. Características del financiamiento: el 96% recibieron crédito, el 83% del sistema no bancario, el 46% solicitó dos veces crédito, el 50% de cajas municipales, el 67% largo plazo, el 79% invierte en capital de trabajo y el 13% invierte en mejoramiento y ampliación del local. Características de la capacitación: el 54% no recibió capacitación para el crédito, el 17% recibió un curso de capacitación y el 25% en inversión de crédito financiero. Características de la rentabilidad: el 92% ratifica que el financiamiento mejora la rentabilidad empresarial y el 96% ratifica que la rentabilidad mejoró este último año.

Caycho (2015), en su investigación *Caracterización de la capacitación y la competitividad de las micro y pequeñas empresas-Mypes de sector servicio-rubro imprenta de la urbanización Chamaya, del distrito de Breña, provincia de Lima, departamento de Lima-periodo 2013-2014*, tuvo como objetivo general, determinar y describir las principales características de capacitación y la competitividad de las MYPEs del Sector Servicio-Rubro Imprenta de la Urbanización Chamaya, Distrito de Breña, Departamento de Lima, período 2014-2015. De naturaleza cuantitativa-Descriptiva, para el recojo de la información se escogió en forma aleatoria 7 MYPEs de una población de 18, a quienes se le aplicó un cuestionario de 21 preguntas con diferentes opciones de respuesta, aplicando la técnica de la encuesta; se obtuvieron como resultados, respecto a los representantes legales, éstos son empresarios adultos de 31 a 50 años del sexo masculino con estudios no universitarios. Respecto a las características de las Micro y Pequeñas Empresas, el 71,43% tienen en el Rubro y/o Giro que comprende de 05 a 08 años, tienen de 03 a 04 trabajadores permanentes, el 71,43% son empresas familiares y el 57,14% de las Micro y Pequeñas Empresas ofrecen Servicios Generales de Imprenta. Por último, en capacitación, el 100% de los empresarios recibieron cursos de capacitación antes de crear su MYPEs, para mejorar el manejo de su MYPEs se capacitaron con Especializaciones de su Rubro y/o Giro teniendo el 71,43%; el 85,71% de los representantes legales sí capacita a su personal, el tipo de capacitación que predominó fue la empírica con un 71,43% y estas fueron de 01 a 02 veces, el 85,71% consideran que desean capacitar a su

personal en el rubro pero a su vez un 71,43% lo ve como un “Gasto”. Referente a la competitividad, el 57,14 % de estas empresas se caracterizan por ofrecer precios justos, 71,43% está ubicado en una zona de imprentas y como estrategia de ventas, el 71, 43% considera dar obsequios a los clientes y el 71,43% señalan que la capacitación mejora la competitividad.

Antecedentes Locales:

Rosales (2019), en su estudio titulado *La capacitación al personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hoteles, Distrito de Huaraz, 2019*, tuvo como objetivo general, determinar las características de la capacitación al personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz, 2019. El diseño de investigación fue no experimental-transversal descriptivo con enfoque cuantitativo, con una población conformada por 15 Mype, a quienes se aplicó un cuestionario de 19 preguntas por medio de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: El 53.33% de representantes tienen entre 31 a 50 años de edad, el 60% son de género masculino, el 60% tienen estudio superior universitario, el 66.67% de las Mype tienen de 7 a más años de permanencia en el rubro, el 86.67% conocen que la capacitación al personal es un factor importante para una adecuada gestión de calidad, el 66.67% aplican la capacitación como técnica moderna de gestión de calidad, el 46.67% aseguran que la falta de compromiso de los representantes impide una correcta implementación de gestión de calidad, el 66.67% solo a veces realizan diagnóstico previo de las necesidades del personal, el 40% muy pocas realizan programa de capacitación, el 40% mencionan que solo una vez al año reciben capacitación. Finalmente, como conclusión, los representantes encuestados aseguran que la falta de compromiso e interés de los dueños, impide la implementación de una adecuada gestión de calidad en los servicios, además muy pocas veces realizan diagnóstico previo para capacitar y solo una vez al año reciben capacitación, disminuyendo rentabilidad de la empresa.

Albildo (2018), en su investigación titulada *Gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas sector servicio – rubro*

pollerías, en la avenida Sánchez Carrión distrito de El Porvenir, 2018, tuvo como objetivo: Determinar las características de la gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas sector servicio – rubro pollerías, en la Av. Sánchez Carrión distrito de El Porvenir, 2018. El diseño de la investigación fue no experimental – transversal – descriptivo. Con una población muestral de 12 pollerías en la Avenida Sánchez Carrión en el Distrito de El Porvenir. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario el cual consta de 23 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: El 91.67 % son de género masculino, el 75% de encuestados tienen grado de instrucción superior no universitario, el 58.33 % tienen tiempo de permanencia en el rubro alrededor de 4 – 6 años. La mayoría de sus trabajadores son familiares con el 58.33 %, el 83.33 % manifestó que su objetivo de creación fue para generar ganancias, El 58.33 % considera que tiene cierto conocimiento del término gestión de calidad, 41.67 % usa la técnica de atención al cliente, El 75 % conoce el término atención al cliente. El 75 % considera el principal factor de calidad es la atención personalizada, finalmente el 75 % consideran su atención al cliente es buena. Finalmente se llega a la conclusión que, para las pymes en estudio, tienen poco conocimiento del término gestión de calidad, pero afirman que si conocen termino atención al cliente, Así mismo afirman que la atención que brindan es buena, y que han logrado una fidelización del cliente.

Siesquen (2017), en su estudio titulado *Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro restaurantes de comida oriental, casco urbano del distrito de Chimbote, 2017*, tuvo como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro restaurantes de comida oriental, casco urbano del distrito de Chimbote, 2017. La investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo, para el recojo de la información se utilizó una población de 14 micro y pequeñas empresas, a quienes se le aplicó un cuestionario de 19 preguntas cerradas, a través de la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: El 64.29% de los representantes tienen una edad promedio de 31 a 50 años. El 85.71% son de género masculino. El 71.43% son los dueños. El 85.71% tiene de 1 a 5

trabajadores en sus negocios. El 100.00% fueron creadas para generar ganancias. El 71.43% tiene poco conocimiento con respecto al término de gestión de calidad. El 71.43% no emplea ninguna técnica moderna. El 71.43% de su personal tiene poca iniciativa. El 57.14% emplea la observación. El 71.43% no contribuye a la mejora de su empresa. El 71.43% el producto que entrega. El 100.00% brinda un buen servicio al cliente. El 100.00% tiene un personal calificado. El 57.14% incremento sus ventas. Finalmente se concluye que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas son los dueños, quienes dirigen sus negocios, y no aplican la gestión de calidad porque tienen poco conocimiento del tema.

Sandoval (2016), en su estudio titulado Gestión de calidad en la atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de bisutería, en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2016, tuvo como objetivo determinar las principales características de la Gestión de Calidad en la atención al cliente de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de bisutería, en el casco urbano del Distrito de Chimbote 2016. La investigación fue No experimental- Transversal- Descriptiva, del mismo modo para el recojo de información se tuvo una población de 10 Micro y Pequeñas empresas, optándose por una muestra dirigida de 8 Micro y Pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 22 de interrogantes obteniéndose los siguientes resultados: El 87.5% de los representantes tienen edades entre 30 a 50 años. El 87.5% son de género femenino. El 50% tienen como grado de instrucción la secundaria. El 62,5% son dueños. El 37.5% tienen dificultades para la implementación de la Gestión de Calidad. El 100% comprende que la Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. El 62.5% conoce el término Atención al Cliente. El 87.5% aplica la Gestión de Calidad en el servicio que brinda. El 100% perciben que la atención al cliente permite el posicionamiento de la empresa. Finalmente se concluye que la mayoría de las micro y pequeñas empresas en estudio, omiten la utilidad que proporciona el uso de la gestión de calidad en sus procesos, debido a un desconocimiento en el tema por ser emprendedores empíricos y evidentemente por una carente iniciativa propia; sin embargo la totalidad de los representantes conocen el valor de aplicar

eficientemente la atención al cliente.

Vasallo (2016), en su estudio Gestión de calidad en atención al cliente, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Agencias Movistar Móvil, casco urbano del distrito de Chimbote, 2016, tuvo como objetivo determinar si las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencias movistar móvil, casco urbano, del distrito de Chimbote, 2016. Aplican las herramientas de gestión de calidad en sus procesos administrativos. La investigación fue de tipo cuantitativa, de nivel descriptiva y de diseño no experimental – transversal. Para llevar a cabo la investigación se escogió una muestra de 13 micro y pequeñas empresas de una población de 15, a quienes se aplicó un cuestionario de 22 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados. El 69% tienen de 31 a 50 años de edad, El 62% son masculinos, El 54% su grado de instrucción es técnica, El 77% son dueños y el 69% desempeñan en el cargo más de 7 años. El 85 % tiene más 7 años de permanencia, El 69 % tiene de 1 a 5 trabajadores y el 100% su objetivo de creación es generar ganancia. El 92 % conoce gestión de calidad y la técnica atención al cliente. El 92% la gestión de calidad ayuda a mejorar el negocio. El 62% la mala atención es por una mala organización. Se Concluye: La mayoría de los representantes, están siendo dirigidas por personas de 31 a 50 años, son del género masculino, tiene superior no universitario. Permanecen y son dueños más de 7 años, tienen de 1 a 5 trabajadores y su objetivo es generar ganancia, La mayoría absoluta Sí conocen el término Gestión de Calidad, La totalidad conoce la herramienta de atención al cliente y esto los ayuda a alcanzar las metas de su negocio.

Lecca (2019), en su estudio titulado Atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de impresión, fotocopiado y digitalización de documentos en el casco urbano de la ciudad de Chimbote, 2019”, tuvo como objetivo determinar la atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro actividades de impresión, fotocopiado y digitalización de documentos en el Casco Urbano de la ciudad de Chimbote, 2019. La investigación fue: No experimental, transversal, descriptiva, se utilizó una población y muestra de 10 micro y pequeñas empresas

a quienes se le aplicó un cuestionario estructurado de 17 preguntas a través de la técnica encuesta, obteniendo los siguientes resultados: El 60 % de los representantes tienen entre 31 a 50 años. El 70 % son de género femenino. El 50 % poseen un grado de instrucción secundario. El 50 % son representantes y el 50 % son administradores. El 90 % tienen de 1 a 5 trabajadores. El 100 % menciona que las personas que trabajan con ellos no son sus familiares. El 100 % menciona que el objetivo de creación fue para generar ganancias. El 80 % no conocen el término de gestión de calidad. El 70 % mencionan no conocer ninguna técnica de gestión de calidad. El 100 % menciona que la gestión de calidad sí contribuiría a mejorar el rendimiento de su negocio. El 70 % menciona que si conocen el término atención al cliente. El 60 % menciona que da una buena atención al cliente. El 100 % cree que la atención al cliente es fundamental para que este regrese a su establecimiento. El 100 % menciona que la atención al cliente permite el posicionamiento de su empresa en el mercado. Se concluye, que las micro y pequeñas empresas deben buscar nuevas estrategias y mejorar su gestión para alcanzar el éxito.

Galarreta (2015), en su estudio Caracterización de la capacitación y la competitividad de la micro y pequeña empresa - sector servicios - rubro gimnasios del casco urbano de la ciudad de Chimbote, año 2014 – 2015, tuvo como objetivo general describir las principales características de la Capacitación y la Competitividad de la Micro y Pequeña Empresa del sector servicios, rubro gimnasios del casco urbano de la ciudad de Chimbote, Período 2014-2015, se desarrolló utilizando el diseño no experimental – transversal – descriptivo. Para llevarla a cabo se escogió una población muestral de 06 microempresas, a las cuales se les aplicó un cuestionario de 15 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a los representantes y las Mypes: El 66,7% de los representantes encuestados manifestaron que son propietarios de la empresa, el 100% de las empresas se creó con el objetivo de obtener ganancias, Respecto a la Capacitación, el 83,3% se ha capacitado y el 100% opina que es una inversión. Respecto a la Competitividad, el 50% cuenta con un plan estratégico, y el 50% opina que su empresa es competitiva por sus precios. Y llegando a la conclusión que los propietarios han hecho empresa para

obtener ganancias, se capacitan para mejorar su rentabilidad, sus empresas cuentan con un plan estratégico y son competitivas por sus precios bajos.

Sagastegui (2010), en su estudio titulado Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mypes del sector comercio- rubro pollerías del distrito de Chimbote, periodo 2008-2009, tuvo como objetivo describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPES del sector servicio rubro pollerías del casco urbano de la ciudad de Chimbote, periodo 2008 – 2009. Metodología Cuantitativo, porque la recolección de datos y la presentación de los resultados se han utilizado procedimientos estadísticos e instrumentos de medición descriptivo, debido a que solo se ha limitado a describir las principales características de las variables en estudio. El diseño que se utilizó en esta investigación fue no experimental -descriptivo. Es no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto. Porque se recolectaron los datos en un solo momento y en un tiempo único, el propósito fue describir las variables y analizar su incidencia en su contexto dado, obtuvo los siguientes resultados: Respecto a los empresarios: a) La de edad promedio de los representantes legales de las Mypes encuestados es de 41.67 años b) El 66.7% de los representantes legales encuestados es del sexo femenino. c) El 33.3% de los empresarios encuestados tiene grado de instrucción superior no universitaria y universitaria respectivamente. Respecto a la capacitación: a) El 33.3% recibieron capacitación una vez, dos veces y 6 más de cuatro veces, respectivamente. b) El 33.33% dijeron que recibieron capacitaciones en los cursos de marketing empresarial y en atención al cliente, respectivamente. Respecto a las Mypes, los empresarios y los trabajadores: c) El 100% de los representantes legales de las Mypes encuestados dijeron tener más de 3 años en la actividad empresarial. d) El 66.7% dijeron que sus trabajadores sí fueron capacitados. e) 6 El 50% dijeron que sus trabajadores recibieron una capacitación y el 25% recibieron tres y más cursos de capacitación, respectivamente. f) El 83% dijeron que la capacitación si es una inversión y el 17% dijeron que no es una inversión, g) El 83% dijeron que la capacitación si es relevante para la empresa y el 17% dijeron que no es relevante. h) El 75% dijeron que sus trabajadores fueron capacitados en atención al cliente y

el 25% en aspectos sanitarios. Concluye que la capacitación de los trabajadores es importante para el desarrollo personal y empresarial.

2.2 Bases Teóricas de la Investigación:

2.2.1 Capacitación

A. Definiciones

Montes (2012), dice que 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 instituciones se preocupan por capacitar a sus recursos humanos, pues ésta procura actualizar sus conocimientos con las nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficiencia. Para las empresas u organizaciones, la capacitación de recursos humanos es de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redunda en beneficios para la empresa.

B. Importancia de la capacitación

Por medio de la capacitación se desarrollan las unidades económicas para enfrentarse a los problemas financieros, tecnológicos y otros fortuitos que se pueden presentar en un futuro, mejorando las capacidades y actitudes del personal, logrando más eficiencia y productividad, llegando a obtener mayores ganancias para las empresas (Arriagada, 2009).

C. Actividades de la capacitación

Dentro de las actividades que tenemos que realizar; en el proceso de capacitación se direccionan a la calidad del personal de la empresa con que trabajamos, y buscan mejorar actitudes y aptitudes donde generarían su mayor potencialidad. Respecto de la capacitación, primordialmente la implementación de esta herramienta, transformaría nuevos cambios dentro de la organización, como por ejemplo una nueva cultura laboral, así como de un buen clima en la empresa, y para elevar el rendimiento de los

trabajadores y de las empresas, formulando, capacitación y productividad diversas consideraciones. La Metamorfosis en rentabilidad organizacional considera a todos los miembros de la empresa, así como los trabajadores de planta y funcionarios de dirección para que adquieran y actualicen, continuamente y respectivamente, conocimientos, habilidades y destrezas, tanto para el trabajo como para la actividad empresarial. La capacitación va de la mano con la educación ya que el ingreso de nueva información de técnicas y /o procedimientos tecnológicos, además de ser fuentes fundamentales de rendimiento, productividad y eficiencia en las organizaciones, de mejores condiciones de trabajo y remuneración aceptable para los trabajadores, inculcan valores como el ser responsables, solidarios y con un deseo de superación continua, capacidad de adaptación al cambio y formar parte de un equipo de trabajo, entre otros. En el proceso capacitación y la educación permanente, el trabajador encuentra la herramienta para ejercer plenamente su libertad para alcanzar su propia realización y, en consecuencia, de su entorno social, proceso básico que se debe dar a partir de las unidades familiares, los colegios, los colegios profesionales y los propios centros de labores (Trujillo, 2010).

D. Capacitación laboral

Chacaltana (2008), nos presenta las teorías sobre capacitación laboral. La capacitación proporcionada por el empleador es uno de los tópicos donde ha habido más desarrollo teórico en la economía laboral durante las últimas décadas. La teoría predominante es la teoría del capital humano, la cual tiene diversas variantes, pero también existen algunos desarrollos interesantes del análisis institucionalista. En lo que sigue revisaremos los principales postulados de cada una de estas teorías.

La teoría del capital humano: Los humanos son las piezas fundamentales para generar el logro de los objetivos empresariales y organizacionales, por lo tanto, se deberá tomar hincapié en el desarrollo y formación utilizando a la capacitación como herramienta para el capital humano, donde los gerentes manejen estratégicamente al capital humano, ya que, visto desde un tema de

inversión, lo que se pretende o se quiere llegar a lograr es la mayor cantidad de ganancias.

Además de ellos también mencionaremos a la obtención de ventajas competitivas como el posicionamiento en el mercado, mayor productividad y un buen clima laboral contagiando a todas las jerarquías que hay dentro de estructura organización de la empresa; que se formaran a un mediano o largo plazo dependiendo como se ejecuten las políticas de capacitación dentro de las empresas u organizaciones (Martin, 2008). Para entender mejor esta teoría, debemos definir los siguientes conceptos:

Capital: Cantidad de dinero o valor que produce interés o utilidad.

Humano: Relativo al ser humano, sus capacidades y potencialidades y que le son propias.

Capital Humano: Es el aumento en la capacidad de la producción del trabajo alcanzada con mejoras en las capacidades de trabajadores. Estas capacidades realizadas se adquieren con el entrenamiento, la educación y la experiencia la cuales deben influir directamente en la aptitud y actitud de cada ser humano (Arriagada, 2009).

2.2.2. Gestión de Calidad

A. Definición de Gestión de Calidad

González Molina, P. (2017). La gestión de la calidad, es un proceso que puede ponerse en marcha a través de normas y procedimientos específicos para guiar a las empresas/organizaciones. Como sabemos, la regulación y control de la calidad se realiza a través de diferentes organismos internacionales, europeos y nacionales, que son los que establecen las pautas y los requisitos necesarios. Para llevar a cabo la organización de la calidad, es indispensable administrar la empresa como un todo, estableciendo los objetivos concretos de calidad y orientando toda la estructura organizativa a perseguir su cumplimiento, fomentando la colaboración entre los distintos departamentos y la participación de todo el equipo de trabajo. Una adecuada gestión de la calidad supondrá proporcionar los medios necesarios para idéntica y satisfacer las necesidades de las personas usuarias al mínimo

coste, y además debe existir una intensa labor de coordinación y planificación desde la dirección de la organización, y una evaluación permanente.

B. Características de la Gestión de Calidad

González Molina, P. (2017). La gestión de la calidad, es un instrumento de gestión enfocado específicamente a la mejora continua, y abarca las diferentes actividades desarrolladas por la empresa y a todos los procesos, que pueden tener una influencia directa sobre el nivel de percepción de la calidad del cliente. Nos permite estandarizar las actividades con instrumentos que evalúan los resultados de acuerdo a los objetivos que se han propuesto.

- Establecer metodologías
- Asignar recursos
- Establecer responsabilidades
- Delimitar las actividades que permitan una gestión orientada a obtener los objetivos establecidos.

C. Importancia de la Gestión de calidad

González Molina, P. (2017). Con respecto a las razones más frecuentes que impulsan a las empresas a implantar los sistemas de gestión de calidad son diversas, y los expertos distinguen, entre razones internas como la reducción de costes, mejora en la eficiencia, mayor concienciación y colaboración del personal, mejora en la comunicación, y razones externas, relacionadas con ventajas competitivas al adaptarse a las expectativas de los clientes, mejora en la imagen corporativa, mejora en los servicios ofrecidos, aumento de las ventas, captación de nuevos mercados, etc. En las empresas de mensajería, la calidad funciona como un importante elemento de diferenciación y su principal ventaja es la mejora de la calidad de los productos y servicios, y, por tanto, contribuye a aumentar la satisfacción de los clientes y favorecer su lealtad.

2.2.3. Plan de mejora

Barrera (2015) es una actividad que realizan muchas de las organizaciones al identificar un problema, una necesidad por la que estén a travessando o teniendo, también se define como el conjunto de acciones, actividades programadas para poder obtener el incremento en la calidad y el rendimiento de los resultados de una organización y para elaborar un plan de mejora se debe de identificar cuáles son las áreas por mejorar, aplicación de las acciones que se va realizar, hacer el seguimiento y medición usando diversos tipos de indicadores y por último la medición.

2.3 Marco Conceptual:

2.3.1 Micro y pequeña empresa (MYPE):

A. Definición

Según la Ley 28015, Artículo 02, las Micro y Pequeñas Empresas desarrollan diversas actividades en diversos rubros como, transformación, producción, extracción y comercialización de bienes o prestación de servicios, logrando un gran crecimiento y de esta manera generar oportunidades de trabajo para toda la población, ya que las MyPE son unidades económicas, que puede estar constituida por una persona natural o jurídica. Las MyPE son considerados como unidad de medida ya que generan rentabilidad para el país y la sociedad, por lo tanto, tienen como objetivo generar rentabilidad, para seguir continuando y creciendo en el mercado de esta manera lograr sus objetivos planteados de acuerdo al rubro que son creados, además se facilita el acceso a entidades financieras para obtener créditos bancarios, y brindar mayor oportunidad de trabajo a la población.

Características de las micro, pequeñas y medianas empresas, según la Ley N° 30056.

Según la Ley 30056 determina que 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, sus ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) - Pequeña Empresa, sus ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) - Mediana Empresa, sus ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT. 29 El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado, por la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por el decreto supremo autorizado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de la Producción cada 2 años. Esta Ley 30056 y sus modificaciones permite que las micro, pequeñas y medianas empresas tengan presente las categorías empresariales en donde puedan adecuarse según su rubro y ventas anuales, porque a la medida que va creciendo la empresa tiene que buscar adecuarse de acuerdo a las categorías antes señaladas.

B. Empresas de mensajería Courier

La empresa de mensajería o Courier es una empresa de capital de estado o capital privado donde efectúa el transporte disponiendo de vehículos de transporte, cuenta con transportistas y una red propia o franquiciada de centros repartidores por todo un territorio, desde los cuales tramita la entrega y el envío de “paquetes”, sobres, cartas y documentos, que le son confiados por sus clientes (particulares y empresas) con distintas tarifas, en función de la urgencia con que haga sus entregas y del tamaño volumétrico de los envíos (volumen + peso).

Es común en el campo de las ventas a distancia, y en particular en las compras online, que las tiendas online recurran a los servicios de las empresas de mensajería para hacer llegar al domicilio de los compradores sus pedidos online.

- **Características de las empresas de mensajería Courier**

Sin duda en el servicio de courier la velocidad es una característica crucial, ya que en un tiempo determinado se tiene que enviar un documento o paquete, por otro lado la seguridad es importante en este

servicio, ya que el cliente debe confiar que su envío llegará al destino previsto, la empresa que ofrece este servicio de courier deberá hacer un seguimiento y mantener informado a su cliente sobre el estado de su envío por diversos medios telefónicos o de correo electrónico y cumplir con el plazo de entrega establecido para generar confianza y fidelizar al cliente.

- **Tipos de servicios de las empresas de mensajería Courier**

Se brindan diferentes oferta y tipos de servicio de Courier estos son:

Por escalas, esto quiere decir que pueden realizar envíos nacionales o en ciudades de un mismo territorio (país) y a nivel internacional.

Sin duda, la competencia a nivel mundial de empresas que brindan el servicio de courier es grande pero siempre deben marcar la diferencia ofreciendo un servicio de calidad, confiable, seguro y garantizado para el cliente.

Por restricciones, el servicio de courier también presenta restricciones para el traslado de mensajería o paquetes. Muchas empresas que ofrecen el servicio de Courier solo transportarán productos que se encuentren legalizados por la aduana de cada país; siempre respetando las cantidades determinadas y el peso establecido por pieza o componente.

Por transporte aéreo, las compañías aéreas permiten como máximo hasta 20 Kg. de equipaje por cada pasajero, en caso que usted sobre pase el peso determinado se le hará un cobro adicional al precio del servicio, sumado un 50% por cada kilogramo.

La mayoría de empresas que ofrecen el servicio de Courier cuentan con capacidad operativa de servicios especiales al día, para diferentes países que realizan el envío en un solo trayecto.

III. HIPÓTESIS:

En el presente trabajo de investigación titulado “La capacitación al recurso humano como factor relevante de gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de mensajería y Courier, Chimbote, 2020” no se planteó hipótesis por tratarse de una investigación de tipo descriptiva.

IV. METODOLOGÍA:

4.1 Diseño de la investigación

La investigación fue descriptiva, porque se relataron en forma observacional, las características del procedimiento de servicio de las empresas de mensajería y courier en el distrito de Chimbote, 2020. El nivel de investigación fue aplicado con enfoque cuantitativo porque se realizó la recolección de datos fundamentada en la medición de la variable mediante datos de información.

La investigación fue no experimental (transaccional o transversal), porque se recolectó los datos en un solo momento, en un tiempo único. Siendo su propósito describir la variable en estudio.

4.2 Población y muestra

La población está constituida por un total de 10 Mypes del sector comercio–rubro mensajería y Courier del distrito de Chimbote (Fuente INEI).

Se determinó una muestra de 8 Mypes (80% de la población total) para ello se sacaron los datos de los registros de la SUNAT. (Fuente: SUNAT Cuadro anexo 3).

4.3 Definición y operacionalización de las variables y los indicadores:

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Medición
Perfil de los representantes de las Mypes	Un representante comercial es quien representa a la empresa o representantes de las entidades frente a los posibles compradores o vendedores.	Edad	<input type="checkbox"/> 18 – 30 años <input type="checkbox"/> 31 – 50 años <input type="checkbox"/> 51 a más años	Razón
		Género	<input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino	Nominal
		Grado de instrucción	<input type="checkbox"/> Sin instrucción <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria	Ordinal

	Por esto es que siempre debe tener clara noción de lo que la empresa busca o de lo que quiere colocar en el mercado.		<input type="checkbox"/> Superior no universitario <input type="checkbox"/> Superior universitario	
		Cargo	<input type="checkbox"/> Dueño <input type="checkbox"/> Administrador	Nominal
		Tiempo que desempeña en el cargo	<input type="checkbox"/> 0 – 3 años <input type="checkbox"/> 4 – 6 años <input type="checkbox"/> 7 a más años	Razón
Características de las Mypes	La micro y pequeña empresa es la unidad económica que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes y prestación de servicios. Según la Ley 28015, Artículo 02,	Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	<input type="checkbox"/> 0 a 3 años <input type="checkbox"/> 4 a 6 años <input type="checkbox"/> 7 años a mas	Razón
		Número de trabajadores	<input type="checkbox"/> 1 a 5 trabajadores <input type="checkbox"/> 6 a 10 trabajadores <input type="checkbox"/> 11 a más trabajadores	Razón
		Personas que trabajan en su empresa	<input type="checkbox"/> Familiares <input type="checkbox"/> Personas no familiares	Nominal
		Objetivo de creación de la empresa	<input type="checkbox"/> Generar ganancias <input type="checkbox"/> Subsistencia	Nominal
Capacitación al recurso humano como factor relevante de la gestión de calidad.	La gestión de calidad, es un proceso que puede ponerse en marcha a través de normas y procedimientos específicos para guiar a las empresas/ Organizaciones. González Molina, P. (2017).	Conocimiento de gestión de calidad	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> No	Nominal
		Técnicas de gestión de calidad	<input type="checkbox"/> Capacitación <input type="checkbox"/> Planeamiento estratégico <input type="checkbox"/> Las 5 S <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/> Ninguno	Nominal

<p>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. Montes (2012)</p>	<p>Beneficios de la gestión de calidad.</p>	<input type="checkbox"/> Fidelización del cliente. <input type="checkbox"/> Mejor rendimiento de la empresa <input type="checkbox"/> Aumento de clientes <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/> Ninguno	Nominal
	<p>Dificultad para implementar gestión de calidad</p>	<input type="checkbox"/> Desconocimiento <input type="checkbox"/> Poca iniciativa <input type="checkbox"/> Falta de compromiso <input type="checkbox"/> No se adapta a los cambios del puesto <input type="checkbox"/> Otros	Nominal
	<p>Capacitación como una inversión.</p>	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	Nominal
	<p>Capacitación antes de crear la empresa</p>	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	Nominal
	<p>Capacita al personal</p>	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> No	Nominal
	<p>Intervalo de tiempo en que se capacita al personal</p>	<input type="checkbox"/> Bimestral <input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> Semestral <input type="checkbox"/> Anual <input type="checkbox"/> Ninguno	Ordinal
	<p>Para brindar capacitación realiza un diagnóstico previo de las</p>	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> No	Nominal

		necesidades de su personal		
		Técnicas para medir rendimiento del personal	<input type="checkbox"/> La observación <input type="checkbox"/> La evaluación <input type="checkbox"/> Escala de puntuaciones <input type="checkbox"/> Supervisiones <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/> Ninguno	Nominal

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

En el presente trabajo de investigación aplicó una encuesta (técnica), mediante un cuestionario de 5 preguntas relacionados a los datos generales del encuestado y 4 preguntas relacionadas a los datos generales de la empresa y 10 preguntas relacionadas a la gestión de calidad en la capacitación al recurso humano.

4.5 Plan de análisis:

Para el análisis de datos del presente estudio se utilizó el análisis descriptivo de cada variable en el cual se elaboraron tablas de distribución de frecuencia y figuras estadísticas.

Para el ingreso de los datos se utilizaron procesadores de texto que permitieron contextualizar un esquema digital y macro cuadros para la elaboración de estructuras tabuladas y generación de figuras.

4.6. Matriz de Consistencia:

Título: La capacitación al recurso humano como factor relevante de gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de mensajería y Courier, Chimbote, 2020.

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	PLAN DE ANALISIS
¿Cuáles son las principales características de la capacitación al recurso humano como factor relevante de gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de mensajería y courier, Chimbote, 2020?.	<p>General: Determinar las principales características de la capacitación al recurso humano como factor relevante de gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de mensajería y courier, Chimbote, 2020.</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de mensajería y courier, Chimbote, 2020. • Identificar las principales características de las micro y pequeñas empresas de sector servicios rubro empresas de mensajería y courier, Chimbote, 2020. 	Capacitación al recurso humano como factor relevante de la gestión de la calidad.	<p>Población: La población en estudio consta de un total de 10 empresas de mensajería - Courier del distrito de Chimbote.</p> <p>Muestra: 8 empresas de mensajería - Courier del distrito de Chimbote.</p> <p>(Fuente: SUNAT – Anexo 3- 2020).</p>	<p>Diseño: Se utilizo el diseño no experimental (Transaccional o transversal), porque se recolecto los datos en un solo momento, en un tiempo único.</p>	<p>Técnica: - Encuesta</p> <p>Instrumento: - Cuestionario</p>	<p>Para el análisis de datos del presente estudio se utilizó el análisis descriptivo de cada variable en el cual se elaboraron tablas de distribución de frecuencia y figuras estadísticas. Para el ingreso de los datos se utilizaron procesadores de texto que permitieron contextualizar un esquema digital y macro cuadros para la elaboración de estructuras tabuladas y generación de figuras.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar las principales características de la capacitación al recurso humano como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de mensajería y courier, Chimbote, 2020. • Elaborar un plan de mejora sobre la aplicación de la capacitación al recurso humano como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de mensajería y courier, Chimbote, 2020. 					
--	--	--	--	--	--	--

4.7. Principios éticos:

- **Protección a las personas:** La investigación respeta cada situación de vulnerabilidad, tipo de género, identidad étnica y otros, para tener una información transparente y veraz, otorgando un buen trato y confidencialidad de datos para los representantes de las empresas en donde realizamos la encuesta.
- **Libre participación y derecho a estar informado:** El estudio que se desarrolló en diferentes zonas de Chimbote y de diferentes representantes de las empresas encuestadas, se otorgó una información previa para que no se vulnera la libre participación y su derecho de estar informado y en especial para el plan de mejora que se va a efectuar en la empresa escogida para este fin.
- **Beneficencia no maleficencia:** visto la investigación que se realizó se minimizo cualquier daño o efecto nocivo, al momento de hacer el plan de mejora y la respectiva encuesta. En todo momento se maximizo los beneficios, al brindarle una información precisa y clara para el mejor rendimiento del personal a su cargo y posiblemente crear más ganancias a corto plazo para las empresas.

V. RESULTADOS:

5.1 Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las micro y pequeñas del sector servicios, rubro mensajería y Courier del distrito de Chimbote, 2020.

Datos generales	n	%
Edad		
18 a 30 años	4	50.00
31 a 50 años	2	25.00
51 a más años	2	25.00
Total	8	100.00
Género		
Masculino	4	50.00
Femenino	4	50.00
Total	8	100.00
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0.00
Educación Básica	0	0.00
Superior no Universitario	2	25.00
Superior Universitaria	6	75.00
Total	8	100.00
Cargo que desempeña		
Dueño	2	25.00
Administrador	6	75.00
Total	8	100.00
Tiempo en el cargo		
0 a 3 años	1	12.50
4 a 6 años	4	50.00
7 a más años	3	37.50
Total	8	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro mensajería y Courier del distrito de Chimbote, 2020.

Tabla 2

Característica de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro mensajería y Courier del distrito de Chimbote, 2020.

De la empresa	n	%
Tiempo de permanencia en el rubro		
0 a 3 años	2	25.00
4 a 6 años	1	12.50
7 a más años	5	62.50
Total	8	100.00
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	3	37.50
6 a 10 trabajadores	3	37.50
11 a más trabajadores	2	25.00
Total	8	100.00
Personas que trabajan en la empresa		
Familiares	1	12.50
Personas no familiares	7	87.50
Total	8	100.00
Objetivo de la creación		
Generar ganancias	8	100.00
Subsistencia	0	0.00
Total	8	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro mensajería y Courier del distrito de Chimbote, 2020.

Tabla 3

Características de la capacitación del recurso humano como factor relevante de la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro mensajería y Courier del distrito de Chimbote, 2020.

Gestión de calidad	n	%
Conocimiento del termino gestión de calidad		
Si	5	62.50
Poco	3	37.50
No	0	0.00
Total	8	100.00
Técnicas de gestión de calidad		
Capacitación	3	37.50
Planeamiento estratégico	3	37.50
Las 5 S	1	12.50
Otros	1	12.50
Ninguna	0	0.00
Total	8	100.00
Beneficios de una buena gestión de calidad		
Fidelización del cliente	2	25.00
Mejor rendimiento de la empresa	4	50.00
Aumento de clientes	2	25.00
Otros	0	0.00
Ninguna	0	0.00
Total	8	100.00
Dificultades para la implementación de la gestión de calidad		
Desconocimiento	1	12.50
Poca iniciativa	2	25.00
Falta de compromiso	3	37.50
No se adapta a los Cambios	2	25.00
Otros	0	0.00
Total	8	100.00

Continua ...

Concluye ...

Capacitación como una inversión		
Si	8	100.00
No	0	0.00
Total	8	100.00
Capacitación antes de crear su empresa		
Si	6	75.00
No	2	25.00
Total	8	100.00
Capacitación al personal de la empresa		
Si	7	87.50
A veces	1	12.50
No	0	0.00
Total	8	100.00
Intervalo de tiempo de las capacitaciones		
Bimestral	2	25.00
Trimestral	4	50.00
Semestral	2	25.00
Anual	0	0.00
Ninguno	0	0.00
Total	8	100.00
Diagnóstico previo a las capacitaciones de las necesidades del personal		
Si	8	100.00
A veces	0	0.00
No	0	0.00
Total	8	100.00
Técnica utilizada para medir el rendimiento del personal de la empresa		
La observación	4	50.00
La evaluación	1	12.50
Escala de puntuaciones	1	12.50
Supervisiones	2	25.00
Otros	0	0.00
Ninguno	0	0.00
Total	8	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro mensajería y Courier del distrito de Chimbote, 2020.

Tabla 4

Plan de mejora a la Capacitación al recurso humano como factor relevante de la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro mensajería y Courier del distrito de Chimbote, 2020.

Problema	Causa	Solución-Aplicación de mejora	Responsables
La falta de compromiso de los representantes impide, implementar una correcta gestión de calidad.	La falta de interés de una buena gestión de la calidad en los servicios que brinda. Tiene como prioridad abarcar muchas más zonas de reparto, con un solo objetivo, generar más ingresos, descuidando brindar un servicio que satisfaga las necesidades de los clientes	Buscar apoyo especializado en temas de gestión de calidad, donde involucren a cada área y trabajador de la empresa, con el objetivo de implementar una correcta gestión de calidad, lo que traerá como resultados mayor eficiencia y eficacia dentro de la organización.	Gerente y/o propietario
La evaluación al personal se realiza mediante la observación, Técnica mayormente empleada.	La informalidad de los representantes al no tener mejores Técnicas de evaluación al personal y la escases de tiempo.	Delegar a un personal de confianza y con experiencia para que pueda evaluar al personal con otras técnicas mas efectivos, donde se muestren resultados mas veraces del desempeño del personal.	Gerente y/o propietario
El tiempo de capacitación que recibe el personal es cuatro veces al año.	No cuentan con un plan anual en donde detallen el cronograma de actividades en capacitación, debido a la alta rotación del personal, además no tiene destinado un presupuesto para la capacitación al personal.	Realizar un plan anual en donde se detallen las fechas de capacitación, así como los temas a abordar de acuerdo a las dificultades que se presenten en el transcurso del año y otorgando un fondo exclusivo para el mismo.	Gerente y/o propietario
La Técnica que se maneja con mayor facilidad para la gestión de calidad es la capacitación al personal.	La falta de conocimiento sobre otros tipos de técnica de gestión de calidad. Así como también el uso prolongado y inadecuado de la capacitación, mermando el desempeño del personal	La gerencia debe de realizar cursos, talleres, conferencias y otros sobre técnicas de gestión de calidad, al personal estratégico de la empresa, para que puedan aplicarlo y maximizar la productividad del servicio que brinda.	Gerente y/o propietario

5.2. Análisis de resultados:

Características generales de los representantes de las micro y pequeñas empresas.

- Edad del Representante:

Con respecto a los representantes de la Mypes, un 25% tiene entre 31-50 años y en su mayoría con un 50% bordean entre los 18 – 30 años, estos resultados coinciden con los obtenidos por Pérez (2017), donde la edad de los representantes legales de las Mypes en un 60% fluctúa en el rango de 18 a 30 años, contrasta con Albildo (2018), quien obtuvo que el 66.67 % tienen entre 31 al 50 años de edad del mismo modo con Caycho (2015) quien obtuvo como resultado que el 85.71% se encuentra con un rango de 31 a 50 años. Esto demuestra que las Mypes rubro empresas de mensajería y Courier en su mayoría son representadas por personas jóvenes entre 18 a 30 años debido a que la exigencia para la organización, distribución y manejo logístico en este tipo de empresas son de mayor concentración y emplean un mayor desgaste físico en comparación con otro rubro.

- Genero del representante:

Los representantes de las Mypes con un 50% son varones y 50% son mujeres, lo que coincide con Pérez (2017), donde el 50% son de género femenino y un 50 % son de género masculino, contrasta con Sagastegui (2010), donde el 66.7% de los representantes legales encuestados des de sexo femenino, esto demuestra que las empresas de servicios, rubro de mensajería - Courier del distrito de Chimbote, 2020 son representados en igualdad de género por ambos sexos, dando a resaltar el protagonismo del sexo femenino.

- Grado de instrucción del representante

Los representantes de las Mypes en un 75% tienen grado de instrucción superior universitaria, lo que coincide con Vásquez (2008), quien menciona que el grado de instrucción de los representantes de las MYPES que predomina es superior universitario, de igual forma coincide con los resultados de Rosales (2019) quien indica que un 60 % de los representantes cuentan con grado de instrucción de superior universitario y contrasta con Caycho (2015) que indica

que el 57.14 % cuentan con grado de instrucción superior no universitario. Esto demuestra que los representantes de las Mypes de servicios, rubro mensajería – Courier del distrito de Chimbote, 2020 en la actualidad están siendo dirigidas por profesionales universitarios, demostrando que poseen decisión propia, ímpetu de salir adelante, enfrentando sin temores los problemas, ya que poseen capacidad para poder administrar y controlar un negocio a través de las habilidades y conocimientos adquiridos, gestionando de manera eficiente los recursos de la empresa y aplicando mejores estrategias administrativas que le permitan brindar un servicio de calidad en su empresa.

- Cargo que desempeña

Referente al cargo de los representantes de las empresas el 75% menciona ser administradores, lo que coincide con Rosales (2019), donde el 100% son administradores por otro lado contrasta con Lecca (2019), donde el 50 % son administradores y 50 % dueños, a su vez Albildo (2018) que el 91.67 % son dueño de igual manera Pérez (2017) encontró que el 60% son dueños con dicho cargo en las Mype. Lo que refleja que los dueños están dejando la administración directa a personas profesionales, para enrumbar los negocios de mensajería.

• Tiempo en el cargo

El 50% de los representantes de las Mypes tiene entre 4 a 6 años desempeñándose en el cargo, coincide en los resultados obtenidos por Ramos (2017), quien determina que 59 % tiene más de 3 años en el cargo, de manera similar con Rosales(2019) cuenta con 53.33% que los representantes tienen en el cargo de 4 a 6 años, de igual manera con Albildo (2018) con 58.33% que el tiempo en el cargo es de 4 a 6 años, lo que contrasta con Vasallo (2016), donde el 69% desempeñan en el cargo más de 7 años. Lo que demuestra el compromiso y fidelidad en el desempeño, gestión y organización para la labor logística de este tipo de empresas.

Características de las micro y pequeñas empresas

• Permanencia de la empresa en el rubro

En cuanto al tiempo de permanencia de las Mypes en el mercado se obtuvo que el 62.5% tiene más de 7 años en el rubro de mensajería Courier. Esto coincide con los resultados encontrados por Vasallo (2016) que indica que el 85 % tiene más de 7 años de permanencia en el rubro, coincide con Caycho (2015) quien señala que el 71.43 % tiene en el rubro o giro de 5 a 8 años, lo que contrasta con Albildo (2018) que menciona que el 58.33 % tiene tiempo de permanencia en el rubro alrededor de 4-6 años. Lo que demuestra permanecía en el mercado por parte de los de las empresas de mensajería y esto se debe a la poca competencia encontrada y la alta rentabilidad por los servicios brindados lo que les permite sostenerse en el tiempo de manera sólida.

- Número de trabajadores

Con respecto al número de trabajadores de las empresas encuestadas un 37.5% cuentan con 1 a 5 trabajadores y con igual porcentaje de 37.5% entre 6 a 10 trabajadores, lo que coincide con los resultados de Vasallo (2016), que el 69 % tiene de 1 a 5 trabajadores, es similar a lo dicho por Siesquen (2017), teniendo el 85.71 % de 1 a 5 trabajadores en su negocio y coincide con Lecca (2019), donde el 90 % tiene de 1 a 5 trabajadores en su empresa. Esta igualdad nos demuestra que el crecimiento de trabajadores es progresivo con el paso de mejores ganancias y crecimiento de las empresas de mensajería Courier del distrito de Chimbote.

- Las personas que trabajan en la empresa

En la mayoría de Mypes encuestadas con un 87.5 % se evidencio que las personas que trabajan en dichas empresas son personas no familiares, lo que coincide con Lecca (2019) quien menciona que el 100 % de las personas que trabajan no son familiares. Este resultado demuestra que las empresas familiares por lo general son muy pequeñas o recién están comenzando con las actividades de los negocios, por ello el personal contratado refleja el crecimiento de las Mypes.

- Objeto de la creación

La finalidad de la fundación de la empresa en su mayoría con un 100 % fue

para generar ganancias. Esto coincide con los resultados obtenidos por Ramos (2017), quien tuvo por resultado que un 96 % el propósito es obtener ganancias y es similar por lo dicho por Gavilán (2016) quien obtuvo que el 60% tiene el objetivo de generar ganancias. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas tienen como objetivo primordial generar ganancias para que puedan ser invertidos nuevamente y para aumentar el capital social de la empresa.

Características de la capacitación como factor relevante de la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de mensajería y Courier.

- Conoce el termino gestión de calidad

Con respecto a la variable de estudio gestión de calidad el 62.5 %, menciono que si conoce el termino gestión de calidad, esto es similar a lo dicho por Pérez (2017) donde da por resultado que el 80 % de la población encuestada aseguran que conocen el termino gestión de calidad, pero contrasta con Albildo (2018), menciona que el 58.33% considera que tiene cierto conocimiento del término gestión de calidad. Este resultado demuestra que el tema de gestión de calidad se ha extendido mucho más con el paso de los años por lo demostrado en la investigación con expresado por los representantes de las empresas.

- Que técnicas de gestión de calidad conoce

El 37.5 % de los representantes de las Mypes, menciona que conoce la técnica de gestión de calidad capacitación, esto coincide con Rosales (2019), aplicando una encuesta y dando como resultado que 66.67 % utiliza a la capacitación como técnica moderna de gestión de calidad. Esto significa que los representantes de las Mypes están preparados para poder brindar una buena capacitación gracias al conocimiento adquirido y de esta manera compartirlo con los demás colaboradores de la empresa, en especial los que se integran recientemente.

- Que beneficios tiene una buena gestión de calidad

Con respecto a los beneficios de una buena gestión de calidad el 50 % de los representantes de las Mypes considera que hay un mejor rendimiento de la empresa, Rosales (2019) con el 73.33% menciona que una buena gestión de

calidad aumenta el rendimiento de la empresa, también coincide con Pérez (2017) que da como resultado que el 90.0 % considera que la gestión de calidad genera una mejora continua de la empresa, es similar al resultado de Sandoval (2016) quien señala que el 100% comprende que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, de igual forma Lecca (2019) menciona que el 100% refiere que la gestión de calidad si contribuirá a mejorar el rendimiento de su negocio. Esto demuestra que el rendimiento se da no solo con el aumento de las ganancias, sino también de una buena gestión de calidad que permite brindar un servicio con eficiencia, eficacia, puntualidad, organización y calidad en la entrega de los envíos a nivel nacional de las empresas de mensajería Courier.

- Que dificultades tubo para la implementación de la gestión de calidad

El 37.5 % de encuestados señalan que hubo falta de compromiso en la implementación de una gestión de calidad dentro de la empresa lo que es similar con los resultados de Sandoval (2016) donde el 37.5% tienen dificultades para la implementación de la Gestión de Calidad, así mismo coincide con Rosales (2019) asegura que el 46.6% tiene falta de compromiso por parte de los representantes lo que impide una correcta implementación de la gestión de calidad. Esto demuestra que las circunstancias de nuestro país, al no haber un reconocimiento monetario o reconocimiento al mérito de los mejores trabajadores de las Mypes, propaga la falta de compromiso con las empresas de mensajería y Courier.

- Consideración de la capacitación como una inversión

Con respecto a si consideran a la capacitación como una inversión, el 100 % de los encuestado consideran que si es una inversión. Esto coincide con lo dicho por Galarreta (2015), donde sus resultados demuestran que el 100 % considera a la capacitación como una inversión, de igual manera con Ramos (2017), donde tiene como resultado que el 83% considera que es una inversión y contraste con Caycho (2015), con un 71.43% que consideran a la capacitación . Esto demuestra el cambio y evolución de enfoque con respecto al desembolso monetario que realizan las empresas para los programas de capacitación que tengan que realizar en el transcurso del año, todo ello para mejorar el

rendimiento, incrementar la competitividad del personal con un mejor desempeño, y mejorar posicionamiento de sus empresas.

- Tuvo una Capacitación antes de formar su empresa

En su mayoría los representantes de las micro y pequeñas empresas de servicios, rubro de mensajería - Courier del distrito de Chimbote, 2020 en un 75 % mencionaron que si recibieron capacitación antes de formar su empresa. Esto demuestra la información previa que obtuvieron les permitió formar un plan de negocios que solventara su inversión, disminuyendo los riesgos financieros.

- Capacita al personal de la empresa

El 87.50 % de encuestados informo que si capacita al personal de la empresa, esto coincide con Cárdenas (2010) quien menciona que el 85% de los representantes legales indicaron que sus trabajadores si recibieron algún curso de capacitación, es similar a los resultados de Caycho (2015) quien señala que el 85.71% de los representantes legales si capacita a su personal. Esto demuestra la capacidad que tiene los representantes de las Mypes, para saber que la capacitación es una herramienta muy importante que permite a los colaboradores adquirir conocimientos, mejorar sus habilidades y actitudes para poder llegar a los objetivos empresariales y al crecimiento de la rentabilidad de cada organización de mensajería y Courier.

- Intervalo de tiempo en que capacita al personal

Con respecto al intervalo de tiempo en el que se capacita al personal el 50 %, capacita trimestralmente, lo que contrasta con Caycho (2015), quien menciona que el 71.43 % de los encuestados realiza esta actividad 1 a 2 veces al año, también contrasta con Sagastegui (2010) señala que el 25% recibieron de tres a más cursos de capacitación. Esto da como resultado que si las capacitaciones se dieran en intervalos menores la capacidad de respuesta ante cualquier tipo de dificultades en la empresa disminuiría por tener un personal bien capacitado para este o cualquier tipo de circunstancias.

- Realiza diagnóstico previo de las necesidades de su personal

El 100 % de los encuestados señalaron que, si realizan un diagnóstico previo

de su personal para ejecutar una capacitación, esto es similar a lo dicho por Rosales (2019) que da como resultado que el 66.67 % realiza el diagnóstico previo a las necesidades del personal. Esto demuestra que la capacidad y empatía demostrada por parte de los representantes de las Mypes ante sus trabajadores y las empresas que representan, fortalece su compromiso para una buena gestión de calidad en estas empresas donde el nivel organizativo es de mayor fluidez por él envió de diferentes encomiendas de sus clientes.

- Que técnicas utiliza usted para medir el rendimiento del personal

El 50 % de los encuestados señalan que el método para medir el rendimiento es la observación esto coincide a lo dicho por Siesquen (2017) quien indica como resultado que el 57.14% de los representantes de las empresas utilizan a la observación como técnica para medir el rendimiento al personal, de igual forma Rosales (2019) señala que el 53.33 % de los representantes miden el rendimiento del personal mediante la observación. Esto demuestra que aunque la mayoría de representantes consideran que es relevante medir el rendimiento de sus colaboradores mediante la observación, deberían complementarlo con otros tipos de técnicas para tener mejores resultados con respecto al rendimiento de su personal ya que de ellos depende que la empresa siga creciendo en el mercado.

5.3. Plan de Mejora:

1. Datos Generales

Nombre o Razón social: Micro y Pequeñas Empresas

Dirección: Ámbito del distrito de Chimbote

Nombre del Representante: Representantes de las Micro Y pequeñas empresas del rubro servicios mensajería-Courier

2. Misión

Ser líderes a nivel local del distrito de Chimbote de Empresas de servicios de Mensajería – Courier, brindando una atención personalizada para la necesidad de cada cliente, actuando con un equipo calificado para la atención oportuna y de calidad.

3. Visión

Fortaleciéndonos en el mercado como una empresa líder a nivel nacional, por su atención personalizada para cada tipo de cliente cumpliendo la atención oportuna y de calidad del servicio de mensajería – Courier, con la asignación del personal motorizado idóneos.

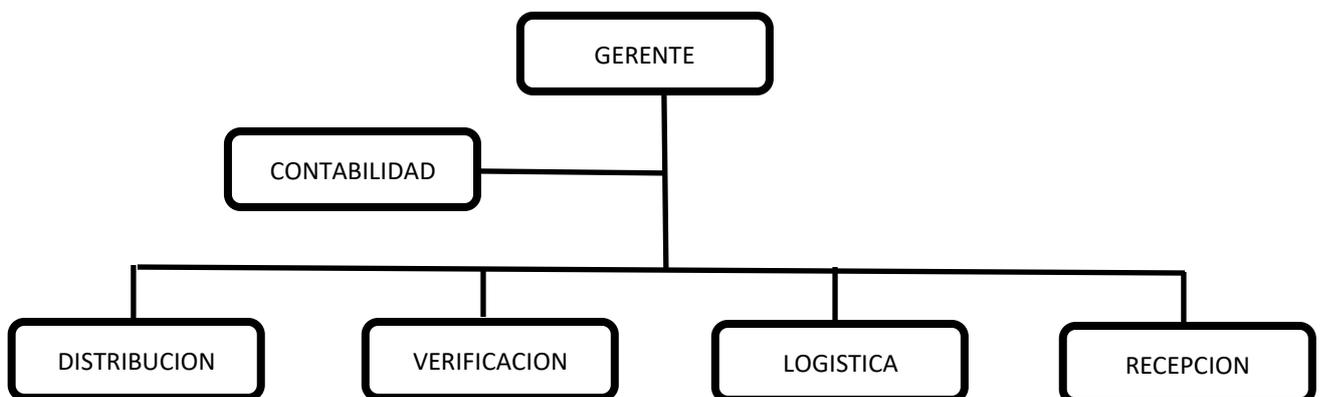
4. Objetivos Empresariales

- ✓ Crear un servicio personalizado de acuerdo al tipo de cliente para satisfacer su necesidad.
- ✓ Ofrecer una excelente recepción de ala mensajería o paquetes con un personal idóneo para la función de atención al cliente.
- ✓ Contar con almacenes que tengan zonas de distribución diferenciadas por cada tipo de envío y así consolidad un paquete u sobre sin golpes o raspaduras.

5. Servicios

Servicio de mensajería- Courier en el distrito de Chimbote

6. Organigrama de la empresa



6.1. Descripción de funciones:

Cargo	Gerencia
Perfil	*Estudios superiores en administración, economía, contabilidad o afines. *Conocimiento en el manejo logística.
Funciones	*Su función es organizar, ejecutar y supervisar todas operaciones logísticas en la empresa.

Cargo	Contabilidad
Perfil	*Estudios superiores en contabilidad. *Experiencia en el registro y declaración contable ante la SUNAT.
Funciones	*Su función es llevar el correcto llevado de los libros contables, así como las declaraciones mensuales y reporte de los estados financieros.

Cargo	Distribución
Perfil	*Egresados y/o técnicos de cualquier carrera.
Funciones	*Su función es la entrega de envíos y valijas a los lugares encomendados.

Cargo	Verificación
Perfil	*Egresado o técnico de cualquier carrera. *Manejo de sistemas informáticos. *Tener experiencia mínima de un año en el área de trabajo.
Funciones	*Fiscalización y control de los paquetes, cartas, sobres y otros, así como el ruteo y distribución con el área encargada

Cargo	Logística
Perfil	*Estudios superiores universitarios y/o técnicos en computación. * Manejos de programas
Funciones	*Las funciones es registro en el sistema informático de todos los envíos para ser controladas y entrelazadas con contabilidad.

Cargo	Recepción
Perfil	*Estudios universitarios y/o técnicos en administración. *Experiencia y conocimiento en atención al cliente. * Formar parte del trabajo en equipo
Funciones	*Esta área se encarga de la recepción de las cartas, sobres, valijas, paquetes y otros. El llevado correcto del acervo documentario.

6.2. Diagnostico Empresarial

FACTORES INTERNOS	FORTALEZA	DEBILIDADES
	F1: Personal capacitado	D1: Falta de compromiso e interés de los representantes con la empresa
FACTORES EXTERNOS	F2: Evaluación periódica al personal mediante la observación F3: Productividad y satisfacción laboral del personal al recibir Capacitación F4: Excelente atención a los clientes mediante adecuada gestión de calidad y capacitación	D2: La gerencia no realiza un diagnóstico previo de las necesidades del personal D3: La Gerencia pocas veces programa de capacitación para el personal D4: El tiempo de capacitación que recibe el personal es una sola vez durante el año
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
O1: Crecimiento de empresarial en nuestra región	F1, F4, O1,O2: Fidelizar a los clientes para mejorar la Rentabilidad	D4, O1, O3: Elaborar un plan de presupuesto para la capacitación al personal
O2: Competencia con baja calidad de servicios	F4, O1: Invertir en publicidad para marketear a nuestra empresa	D2, O2, O3: Designar un personal responsable para evaluar las dificultades que tiene el personal en sus actividades.
O3: Los clientes buscan servicios con puntualidad	F1, F2, O4: Fortalecer convenios con empresas añadiendo valor agregado al servicio	D1, O1, O2, O3: Asesorar a los representantes para obtener mayor conocimiento e implementar y aplicar una correcta gestión de calidad
O4: Convenios con empresas de agencia de Viajes	F1, F3, O2: Desarrollo de nuevas alternativas de servicio	
O5: Localización accesible para cliente		
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
A1: Incremento de la competencia en la zona	F3, F4, A1, A2: Aprovechar la competitividad del personal para brindar un excelente servicio para la recepción de envíos.	D4, A1, A2: Invertir mayor presupuesto en capacitaciones para el personal.
A2: Clientes exigentes en altos estándares de calidad de producto y servicio	F3, F4, A1, A2: Diferenciación para hacer frente a la Competencia	D1, D2, D3, A3: Elaborar un plan de mejora eficiente para hacer frente a los problemas que se presenten.
A3: Oferta de costos menores por la competencia	F4, A3, A5: Implementar programas de distribución , modernización y creación de nuevos servicios Por los tipos de cliente	
A4: Competencia desleal de otras empresas		
A5: Publicidad agresiva		

7. Indicadores de Gestión:

Indicadores	Evaluación de los Indicadores dentro de la Mype
Implementación de la gestión de Calidad	Lo que impide para implementar la gestión de calidad es la falta de compromiso de los representantes.
Nivel de rendimiento del personal	La evaluación al personal se realiza mediante la observación, Técnica mayormente empleada.
Tiempo de capacitación que recibe el Personal	El tiempo de capacitación que recibe el personal es cuatro veces durante el año.
Conocimiento en técnicas de gestión	La Técnica que se maneja con mayor facilidad para la gestión de calidad es la capacitación al personal.

8. Problemas

Indicadores	Problema	Surgimiento del problema
Implementación de la gestión de calidad	La falta de compromiso de los representantes impide implementar una adecuada gestión de calidad.	La falta de interés de una buena gestión de la calidad en los servicios que brinda. Tiene como prioridad abarcar muchas más zonas de reparto, con un solo objetivo, generar más ingresos, descuidando brindar un servicio que satisfaga las necesidades de los clientes
Nivel de rendimiento del Personal	La evaluación al personal se realiza mediante la observación, Técnica mayormente empleada.	La informalidad de los representantes al no tener mejores Técnicas de evaluación al personal y la escases de tiempo.
Tiempo de capacitación que recibe el personal	El tiempo de capacitación que recibe el personal es cuatro veces durante el año.	No cuentan con un plan anual en donde detallan el cronograma de actividades en capacitación, debido a la alta rotación del personal, además no tiene destinado un presupuesto para la capacitación al personal.
Conocimiento en técnicas de gestión	La Técnica que se maneja con mayor facilidad para la gestión de calidad es la capacitación al personal.	La falta de conocimiento sobre otros tipos de técnica de gestión de calidad. Así como también el uso prolongado y inadecuado de la capacitación, mermando el desempeño del personal

9. Establecer solución

9.1. Establecer acciones

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Implementación de la gestión de calidad	La falta de compromiso de los representantes que impide implementar una adecuada gestión de calidad	Buscar apoyo especializado en temas de gestión de calidad, donde involucren a cada área y trabajador de la empresa, con el objetivo de implementar una correcta gestión de calidad, lo que traerá como resultados mayor eficiencia y eficacia dentro de la organización.
Nivel de rendimiento del personal	La evaluación al personal se realiza mediante la observación, Técnica mayormente empleada.	Delegar a un personal de confianza y con experiencia para que pueda evaluar al personal con otras técnicas mas efectivos, donde se muestren resultados mas veraces del desempeño del personal.
Tiempo de capacitación que recibe el personal	El tiempo de capacitación que recibe el personal es cuatro veces durante el año.	Realizar un plan anual en donde se detallen las fechas de capacitación, así como los temas a abordar de acuerdo a las dificultades que se presenten en el transcurso del año y otorgando un fondo exclusivo para el mismo.

Conocimiento en técnicas de gestión	La Técnica que se maneja con mayor facilidad para la gestión de calidad es la capacitación al personal.	La gerencia debe de realizar cursos, talleres, conferencias y otros sobre técnicas de gestión de calidad, al personal estratégico de la empresa, para que puedan aplicarlo y maximizar la productividad del servicio que brinda.
-------------------------------------	---	--

9.2. Estrategias que se desean implementar

N°	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Buscar apoyo especializado en temas de gestión de calidad, donde involucren a cada área y trabajador de la empresa, con el objetivo de implementar una correcta gestión de calidad, lo que traerá como resultados mayor eficiencia y eficacia dentro de la organización.	La falta de compromiso de los representantes que impide implementar una adecuada gestión de calidad	6 meses	Excelente servicio de atención al cliente, optimización de los recursos, mediante una adecuada gestión de calidad.	Programar y realizar reuniones laborales, para dar a conocer las ventajas que se tiene al aplicar una correcta gestión de calidad.

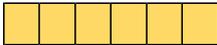
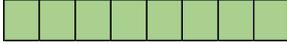
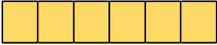
2	Delegar a un personal de confianza y con experiencia para que pueda evaluar al personal con otras técnicas mas efectivos, donde se muestren resultados mas veraces del desempeño del personal.	La evaluación al personal se realiza mediante la observación, Técnica mayormente empleada.	8 meses	Trabajadores productivos y mejora de la rentabilidad de la empresa.	Mayor confianza entre representantes y colaboradores, mediante reuniones participativas, para seleccionar un responsable para la evaluación.
3	Realizar un plan anual en donde se detallen las fechas de capacitación, así como los temas a abordar de acuerdo a las dificultades que se presenten en el transcurso del año y otorgando un fondo exclusivo para el mismo.	El tiempo de capacitación que recibe el personal es cuatro veces durante el año.	1 año	Permitirá a la empresa contar con un presupuesto fijo y desarrollar exitosamente todas sus actividades planificadas.	Elaborar y llevar a ejecución el plan anual de capacitación y un presupuesto de capacitación.
4	La gerencia debe de realizar cursos, talleres, conferencias y otros sobre técnicas de gestión de calidad, al personal estratégico de la empresa, para que puedan aplicarlo y maximizar la productividad del servicio que brinda.	La Técnica que se maneja con mayor facilidad para la gestión de calidad es la capacitación al personal.	6 meses	El personal va a contar con mucha más información complementaria de una buena gestión de calidad las actividades empresariales.	Gestionar de manera oportuna y eficaz las diferentes técnicas de gestión de calidad ante los dueños de las empresas

9.3. Recursos para la implementación de estrategias

N°	Estrategias	Recursos Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	Programar y realizar reuniones laborales y contratar un especialista en el tema, para conocer qué ventajas existe al implementar y aplicar una correcta gestión de calidad.	Administrador y área de recursos humanos	s/.1600 mensuales	Local de la empresa, materiales, equipos, tiempo	6 meses
2	Mayor confianza y comunicación entre representantes y colaboradores, mediante reuniones participativas, para seleccionar un responsable para la evaluación.	Alta dirección y administrador	s/. 1400 mensual	Local, materiales y tiempo	8 meses
3	Elaborar y aplicar el plan anual de capacitación y presupuesto de capacitación.	Contador y administrador	s/. 1800 mensuales	Materiales, equipos, tiempo.	1 año

4	Gestionar de manera oportuna y eficaz las diferentes técnicas de gestión de calidad ante los dueños de las empresas.	Alta dirección y administrador	s/. 1600 mensuales	materiales, equipos, tiempo	6 meses
---	--	--------------------------------	-----------------------	-----------------------------	---------

10. Cronograma de actividades

N°	Tarea	Inicio	Final	Enero – Diciembre
1	Programar y realizar reuniones laborales y contratar un especialista para aplicar una correcta gestión de calidad.	01-06-21	31-12-21	
2	Seleccionar un personal responsable con conocimiento y experiencia para una correcta evaluación al trabajador.	01-06-21	30-02-22	
3	Elaborar y aplicar el plan de presupuesto de capacitación.	01-06-21	30-06-22	
4	Gestionar de manera oportuna y eficaz las diferentes técnicas de gestión de calidad ante los dueños de las empresas	01-06-21	31-12-21	

VI. CONCLUSIONES:

Al terminar esta investigación respecto a la “Caracterización de capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro mensajería y Courier del distrito de Chimbote, 2020”, se llega a las siguientes conclusiones:

Respecto a las características de los representantes de las MYPES encuestadas: El 50% son dirigidas por empresarios jóvenes cuyas edades fluctúan entre 18 a 30 años, un 50% son de género masculino y el otro 50% de género femenino, el 75% cuentan con grado de instrucción nivel superior universitario, un 75% de los que dirigen estas MYPES son los administradores y solo el 25% son los dueños, y el 50% llevan en el cargo de representantes entre los 4 a 6 años.

Respecto a las principales características de las MYPES encuestadas se concluye que: un 62.5% cuentan con un tiempo de permanencia en el mercado de 7 a más años, el 37.5% cuenta con 1 a 5 trabajadores permanentes y un 37.5% con 6 a 10 trabajadores, el 87.5% de sus trabajadores son personas no familiares, y el objetivo de su creación es generar ganancias en el 100% de las MYPES encuestadas.

Respecto a las características de la capacitación se establece que: el 62.5% de los representantes encuestados tienen conocimiento acerca del termino Gestión de Calidad, en relación a las técnicas modernas de gestión de calidad un 37.5% manifiesta conocer la capacitación y un 37.5% el planeamiento estratégico, el 50% considera que el principal beneficio de una buena gestión de calidad es el mejor rendimiento de la empresa, un 37.5% señalo que su dificultad para la implementación de gestión de calidad es la falta de compromiso, así mismo el 100% de los representantes consideran que la capacitación es una inversión, un 75% de los representantes recibieron cursos de capacitación antes de crear su MYPES, el 87.5% de los representantes capacita a su personal y el otro 12.5% refleja que a veces realiza esta actividad, estas capacitaciones en el 50% de las Mypes pertenecientes al estudio son trimestrales, el 100% son capacitaciones con previo diagnóstico de las necesidades del personal, y un 50% de los representantes señalan que la técnica utilizada para medir el rendimiento del personal de la empresa es la observación.

El plan de mejora propuesto en esta investigación, se elaboró mediante un diagnóstico previo, determinado factores internos y externos; que, en conjunto con el análisis de los resultados del estudio, permitieron implementar estrategias de gestión de mejora continua, desarrollo y competitividad a los representantes de la Mypes y del recurso humano mediante el uso de la capacitación como técnica clave. Con el fin de maximizar y mejorar la gestión de la calidad dirigido a las empresas del rubro mensajería courier de la localidad.

RECOMENDACIONES:

Se presentan las siguientes recomendaciones que se deben de tomar en cuenta para un mejor funcionamiento de las Mypes.

Implementar en las empresas de mensajería- Courier políticas empresariales, la capacitación es un aspecto positivo dentro de una empresa ya que al implementarlo traerá ciertos beneficios y los colaboradores podrán adquirir conocimientos, así como desarrollar sus habilidades para un mejor desempeño en sus actividades.

Concientizar a los dueños y gerentes de las micro y pequeñas empresas en que capacitar a los trabajadores es esencial para que desarrollen sus habilidades, lo que conllevará con el tiempo al incremento de las ganancias. Por tal motivo el estado debe implementar políticas y directivas para que las empresas capaciten a sus trabajadores.

Continuar con una constante capacitación al recurso humano con el objetivo de crecer profesionalmente y aumentar la visión a futuro empresarial. Una buena preparación académica les permitirá afrontar los nuevos retos, obtener mayor rentabilidad y consolidar su permanencia en el mercado; la falta de conocimiento y preparación en la actualidad puede dar la ventaja a nuestros competidores.

Implementar y aplicar el plan de mejora propuesto, ya que, mediante la implementación de estrategias de mejoras relevantes, se lograran los objetivos establecidos lo que permitirá incrementar y mejorar la productividad de la empresa y ser más competitiva con las empresas que lideran el mercado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Albildo (2018). Gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas sector servicio – rubro pollerías, en la avenida Sánchez Carrión distrito de El Porvenir, 2018. Publicada en 2018. Recuperado de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10453>

Bermúdez (2015). Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las pymes

<https://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf>

Caycho (2015). Caracterización de la capacitación y la competitividad de las micro y pequeñas empresas-mypesde sector servicio-rubro imprenta de la urbanización Chamaya, del distrito de Breña,provincia de Lima, departamento de Lima-periodo 2013-2014. Publicada en 2015. Recuperado de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/909>

Chacaltana J.(2005): *Capacitación laboral proporcionada por las empresas: El caso peruano. 2005.* [citada 2011 Oct. 12]. Disponible en: <http://www.consortio.org/CIES/html/pdfs/pm0324.pdf>.

Espinoza, N. (2008). Las Pequeñas y Microempresas en el Perú. Recuperado de, <http://nospinozah.blogspot.com/2008/05/las-pymes-en-el-per.html>.

Galarreta, P. (2015). Caracterización de la capacitación y la competitividad de la micro y pequeña empresa - sector servicios - rubro gimnasios del casco urbano de la ciudad de Chimbote, año 2014 – 2015. Publicada en 2017. Recuperado de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14648>

Hernández, L. (2009). Políticas para las Mipymes frente a la crisis. México D.F.: eropeaid.

Lecca, T. (2019). Atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de impresión, fotocopiado y digitalización de documentos en el casco urbano de la ciudad de Chimbote, 2019. Publicada en 2019. Recuperado de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14648>

Ley N° 28015, (2003) ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa Art. 2 (Promulgada el 3 de Julio 2003) Pág. 1. Recuperado de:

<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>

Ley N° 30056, Artículo 5 (2013) Ley que modifica leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial.

[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/29793AB3817C627505257EF400034156/\\$FILE/30056.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/29793AB3817C627505257EF400034156/$FILE/30056.pdf)

Martínez, r. (2015). Mayoría de pymes ven a la gestión de RR.HH. más como un “gasto” y no como una inversión. Gestion.

Pérez (2017). Gestión de calidad en el servicio al cliente de las micro y pequeñas empresas, rubro cafeterías del distrito de villa rica, oxapampa, pasco, año 2016. Publicada en 2017.

Recuperado de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/909>

Ramos (2017). Caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de mypes del sector comercio – abarrotes del mercado cerro colorado del distrito de juliaca – 2015. Publicada en 2017.

Rosales (2019). La capacitación al personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, distrito de huaraz, 2019. Recuperado de:

Sagastegui, M. (2010). Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las mypes del sector comercio- rubro pollerías del distrito de Chimbote, periodo 2008-2009. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Sandoval, S. (2016). Gestión de calidad en la atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de bisutería, en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2016. Publicada en 2019. Recuperado de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14648>

Siesquen, G. (2017). Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro restaurantes de comida oriental, casco urbano del distrito de Chimbote, 2017. Publicada en 2019. Recuperado de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11099>

Trujillo, M. (2010). Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las mypes del sector industrial-rubro confecciones de ropa deportiva del distrito de Cercado de la provincia de Arequipa,

periodo 2008-2009. Tesis. Universidad Católica Los Ángeles de
Chimbote.

Vasallo, S. (2016). Gestión de calidad en atención al cliente, en las micro y
pequeñas empresas del sector servicio, rubro Agencias Movistar Móvil,
casco urbano del distrito de Chimbote, 2016. Publicada en 2018.

Recuperado de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14648>

ANEXOS

Anexo 01: Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2020															
		Agosto				Setiembre				Octubre				Noviembre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	x															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		x														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			x													
4	Exposición del proyecto al JI				x												
5	Mejora del marco teórico y metodológico					x											
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de Información						x										
7	Elaboración del consentimiento informado							x									
8	Recolección de la información								x								
9	Presentación de resultados									x							
10	Análisis e Interpretación de los										x						
11	Redacción del informe preliminar											x					
13	Revisión del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación												x				
14	Aprobación del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación													x	x		
15	Presentación de ponencia en jornadas de investigación															x	
16	Redacción de artículo científico																x

Anexo 02: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.10	200	S/20.00
• Fotocopias	0.10	100	S/10.00
• Papel bond A-4 (500 hojas	11.00	1	S/11.00
• Lapiceros	1.50	2	S/3.00
• empastado	15.00	5	S/75.00
Sub total			S/121.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	S/100.00
• internet fijo	70.00	4	S/280.00
Sub total			S/380.00
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información(Huaraz - Chimbote)	100.00	14	S/1400.00
Sub total			S/1400.00
Taller de Titulación			
• Curso de taller de titulación	3100.00	1	S/3100.00
Total de presupuesto desembolsable			S/5001.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Servicios (*)			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	S/120.00
• Búsqueda de información en base de dato	35	2	S/70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40	4	S/160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	S/50.00
Sub total			S/400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	S/252.00
Sub total			S/252.00
Total, de presupuesto desembolsable			S/652.00
Total (S/.)			S/5653.00

Anexo 03: Recolección de población y muestra

	Razón Social	Dirección	Representante
01	20532029008 - CARGO EXPRESS AMERICANO S.A.C.	TERMINAL TERRESTRE B-13 NRO. S/N INT. B-12 Z.I. GRAN TRAPECIO (TERMINAL TERRESTRE DE CHIMBOTE)	NIETO ROCAL MARCO
02	20532010242 - LOGISTICA INTEGRADA EN MENSAJERIA Y COURIER S.A.C.	AV. JOSE PARDO N°2409	TORRES OSORIO EDITHA
03	20445056147 - MASTER COURIER SERVICE EIRL	JR. CASMA NRO. 891 P.J. MIRAMAR BAJO ANCASH - SANTA - CHIMBOTE	HUAMAN MENDIETA NATHALY
04	20601551421 - EDEN EXPRESS S.A.C.	JR. UNION NRO. 628 P.J. MIRAMAR ALTO ANCASH - SANTA - CHIMBOTE	CADENILLAS ORTEGA PETER
05	20445470156 - VEG INVERSIONES S.R.L.	AV. PARDO N° 420	ARAUJO CASTRO MAYRA
06	20505569998 - ENVIOSIN S.R.L.	JR. FRANCISCO BOLOGNESI N° 448	PAREJAS HERRERA DE BOCANEGRA NATIVIDAD MERCEDES
07	20445326977 - OPERACIONES GENERALES BRUNO'S S.A.C.	JR. FRANCISCO PIZARRO N° 752	CASTILLO SAFRA SARA
08	20603017251 - LOGISTICA EXPRESS GM S.A.C.	MZA. C LOTE. 20 A.H. LA VICTORIA (A 1CDRA DEL COLEGIO CORPUS CRISTI) ANCASH - SANTA - CHIMBOTE	GUTIERREZ MONTAÑEZ IVAN JHON
09	20387377167 - MACRO POST S.A.C.	AV. JOSÉ PARDO 1150	GUTIERREZ ROMERO NATHALY
10	10329886269 - LLAURE FERREL LUZ BACILIA	PASAJE LAS ESMERALDAS – URB. 21 DE ABRIL	LLAURE FERREL LUZ BACILIA

Anexo 04: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La capacitación al recurso humano como factor relevante de gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de mensajería y Courier, Chimbote.

Estimado señor (a):

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación a fin de averiguar sobre La capacitación al recurso humano como factor relevante de gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de mensajería y Courier, Chimbote.

Participación

Para ello, se está pidiendo su participación en el estudio, si usted acepta, quiere decir que el investigador le ha indicado a usted de forma verbal, así como escrita lo siguiente: los pasos a seguir, riesgos, beneficios, confidencialidad y preguntas resueltas.

Propósito del estudio

El propósito del estudio es determinar las Principales Características de la capacitación al recurso humano como factor relevante de gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de mensajería y Courier, Chimbote.

¿En qué consistirá su participación?

Una vez aceptada su participación, el investigador le preguntará a usted si conoce y aplica o no la capacitación al recurso humano como factor relevante de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas y que resultados o beneficios le están proporcionando.

Riesgos, incomodidades y costos de su participación

Con respecto a los riesgos, estos ya han sido estudiados y su empresa no pasará por riesgos identificados, por lo que se ha planteado que usted ni su empresa no tendrá mayor riesgo que la población general. El estudio no tendrá costo para usted. En todo momento se evaluará si usted se encuentra en posición de poder hacer uso de la palabra, su negativa a no participar en el estudio, será respetada.

Beneficios

Se ha planteado en los participantes, recomendaciones sobre la capacitación al recurso humano como factor relevante de gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de mensajería y Courier, Chimbote.

Confidencialidad de la información

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial, los nombres y apellidos de cada participante quedará a custodia del investigador, por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Problemas o preguntas

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de la Universidad Sede Central-ULADECH Católica-EPADM. Al celular 980259211 si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puedes llamar a la Escuela Profesional de Administración, Telf.: 350190, Email: escuela_administracion@uladech.edu.pe

Consentimiento / Participación voluntaria

Por lo expuesto comprendo que seré parte de un estudio de investigación. Sé que mis respuestas a las preguntas serán utilizadas para fines de investigación y no se me identificará. También se me informó que, si participo o no, mi negativa a responder no afectará negativamente a la empresa. Comprendo que el resultado de la investigación será presentado a la comunidad científica para su mejor comprensión.

Declaración del participante

He leído y he entendido la información escrita en estas hojas y firmo este documento autorizando mi participación en el estudio, con esto no renuncio a mis derechos como ciudadano. Mi firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Nombre y firma del DTI

Fecha.....

Nombre y Firma del Participante

Hora.....

Anexo 05: Instrumento de Recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
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: La capacitación al recurso humano como factor relevante de gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de mensajería y Courier, Chimbote, 2020. Para obtener el título profesional de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I. 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

5. Tiempo que desempeña en el cargo

- a) 0 a 3 años

- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

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

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

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

7. Número de Trabajadores

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

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.

9. Objetivo de creación

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

II. REFERENTE A LA CAPACITACION DEL RECURSO HUMANO COMO FACTOR RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

2.1. GESTIÓN DE CALIDAD

10. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?

- a) Si
- b) Poco
- c) No

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

- a) Capacitación
- b) Planeamiento estratégico
- c) las 5 c
- d) Otros
- e) Ninguno

12. ¿Qué beneficios tiene una buena gestión de calidad?

- a) Fidelización del cliente
- b) Mejor rendimiento de la empresa
- c) Aumento de clientes
- d) otros
- e) ninguno

13. ¿Qué dificultades tubo para la implementación de gestión de calidad?

- a) Desconocimiento
- b) poca iniciativa
- c) Falta de compromiso
- d) no se adapta a los cambios
- e) otros

14. ¿Usted considera a la capacitación como una inversión?

- a) Si
- b) No

15. ¿Tuvo una capacitación antes de crear su empresa?

- a) Si
- b) No

16. ¿Capacita al personal de la empresa?

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

17. ¿En qué intervalo de tiempo capacita al personal de su empresa?

- a) Bimestral
- b) Trimestral
- c) Semestral
- d) Anual
- e) Ninguno

18. ¿Para brindar capacitación realiza un diagnóstico previo de las necesidades de su personal?

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

19. ¿Qué técnica utiliza Usted para medir el rendimiento del personal de la empresa?

- a) La observación
- b) La evaluación
- c) Escala de puntuaciones
- d) Supervisiones
- e) Otros
- f) Ninguna

Anexo 06: Cuadro de Tabulación

PREGUNTA	INDICADORES	TABULACIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1. Edad	a) 18 a 30 años	III	4	50.00%
	b) 31 a 50 años	II	2	25.00%
	c) 51 a más años	II	2	25.00%
	Total	III-III	8	100.00%
2. Género	a) Masculino	III	4	50.00%
	b) Femenino	III	4	50.00%
	Total	III-III	8	100.00%
3. Grado de instrucción	a) Sin instrucción	-	0	0.00%
	b) Educación Básica	-	0	0.00%
	c) Superior no Universitario	II	2	25.00%
	d) Superior Universitaria	III-I	6	75.00%
	Total	III-III	8	100.00%
4. Cargo que desempeña	a) Dueño	II	2	25.00%
	b) Administrador	III-I	6	75.00%
	Total	III-III	8	100.00%
5. Tiempo en el cargo	a) 0 a 3 años	I	1	12.50%
	b) 4 a 6 años	III	4	50.00%
	c) 7 a más años	III	3	37.50%
	Total	III-III	8	100.00%
6. Tiempo de permanencia en el rubro	a) 0 a 3 años	II	2	25.0%
	b) 4 a 6 años	I	1	12.5%
	c) 7 a más años	III	5	62.5%
	Total	III-III	8	100.0%
7. Número de trabajadores	a) 1 a 5 trabajadores	III	3	37.5%
	b) 6 a 10 trabajadores	III	3	37.5%
	c) 11 a más trabajadores	II	2	25.0%
	Total	III-III	8	100.0%
8. Las personas que trabajan en la empresa son	a) Familiares	I	1	12.50%
	b) Personas no familiares	III-II	7	87.50%
	Total	III-III	8	100.0%
9. Objetivo de la creación	a) Generar ganancias	III-III	8	25.0%
	b) Subsistencia	-	0	75.0%
	Total	III-III	8	100.0%

PREGUNTA	INDICADORES	TABULACIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
10. Conoce el termino gestión de calidad	a) Si	III	5	62.50%
	b) Poco	III	3	37.50%
	c) No	-	0	0.00%
	Total	III-II	8	100.00%
11. Que técnicas de gestión de calidad conoce	a) Capacitación	III	3	37.50%
	b) Planeamiento estratégico	III	3	37.50%
	c) Las 5 S	I	1	12.50%
	d) Otros	I	1	12.50%
	e) Ninguna	-	0	0.00%
	Total	III-II	8	100.00%
12. Que beneficios tiene una buena gestión de calidad	a) Fidelización del cliente	II	2	25.00%
	b) Mejor rendimiento de la empresa	III	4	50.00%
	c) Aumento de clientes	II	2	25.00%
	d) Otros	-	0	0.00%
	e) Ninguna	-	0	0.00%
	Total	III-II	8	100.00%
13. Que dificultades tuvo para la implementación de la gestión de calidad	a) Desconocimiento	I	1	12.50%
	b) Poca iniciativa	II	2	25.00%
	c) Falta de compromiso	III	3	37.50%
	d) No se adapta a los cambios	II	2	25.00%
	e) Otros	-	0	0.00%
	Total	III-II	8	100.00%
14. Considera a la capacitación como una inversión	a) Si	III-III	8	100.00%
	b) No	-	0	0.00%
	Total	III-II	8	100.00%
15. Tuvo una capacitación antes de crear su empresa	a) Si	III-II	7	87.50%
	b) A veces	I	1	12.50%
	c) No	-	0	0.00%
	Total	III-II	8	100.00%
16. Capacita al personal de su empresa	a) Si	III-II	7	87.50%
	b) A veces	I	1	12.50%
	c) No	-	0	0.00%
	Total	III-II	8	100.00%
17. En que intervalo de tiempo capacita al personal de su empresa	a) Bimestral	II	2	25.00%
	b) Trimestral	III	4	50.00%
	c) Semestral	II	2	25.00%
	d) Anual	-	0	0.00%
	e) Ninguno	-	0	0.00%
	Total	III-II	8	100.00%

PREGUNTA	INDICADORES	TABULACIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
18. Para brindar capacitación realiza un diagnóstico previo de las necesidades de su personal	a) Si	III.-III	8	100.00%
	b) A veces	-	0	0.00%
	c) No	-	0	0.00%
	Total	III-II	8	100.00%
19. Qué técnica utiliza Usted para medir el rendimiento del personal de la empresa	a) La observación	III	4	50.00%
	b) La evaluación	I	1	12.50%
	c) Escala de puntuaciones	I	1	12.50%
	d) Supervisiones	II	2	25.00%
	e) Otros	-	0	0.00%
	f) Ninguno	-	0	0.00%
	Total	III-II	8	100.00%

Anexo 07: Figuras.

Tabla 1.

Características de los representantes de las micro y pequeñas del sector servicios, rubro mensajería y Courier del distrito de Chimbote, 2020.

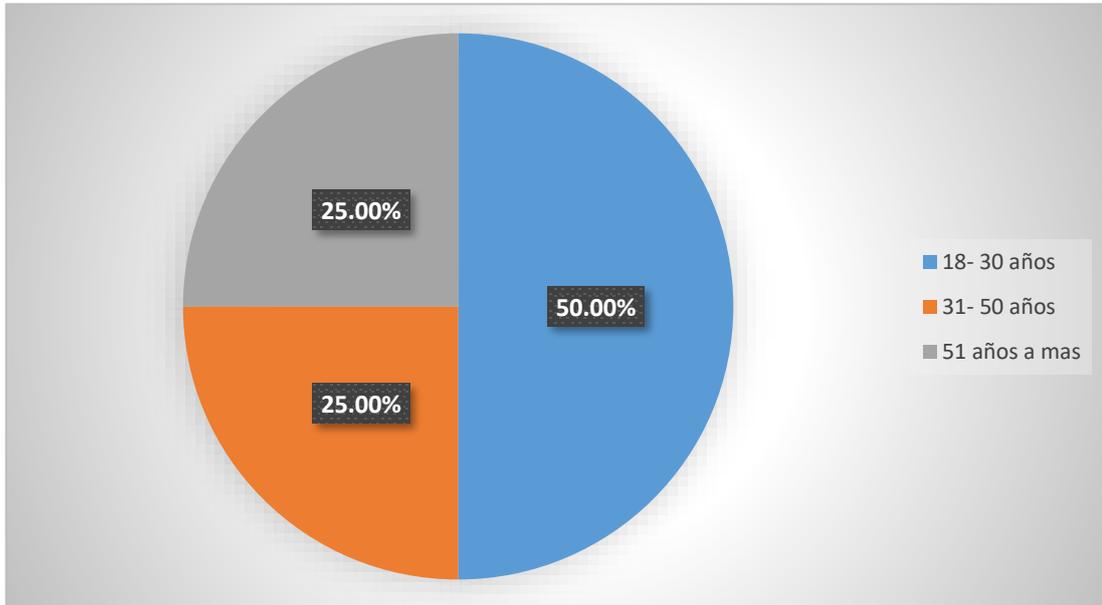


Figura 1: Edad.

Fuente: Tabla 1

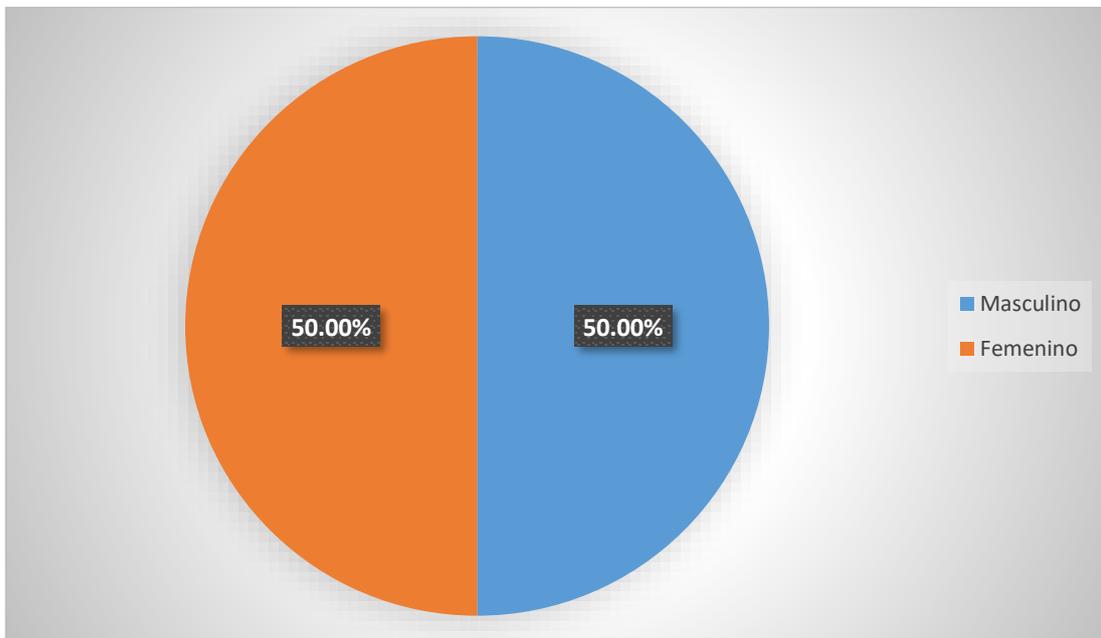


Figura 2: Género.

Fuente: Tabla 1

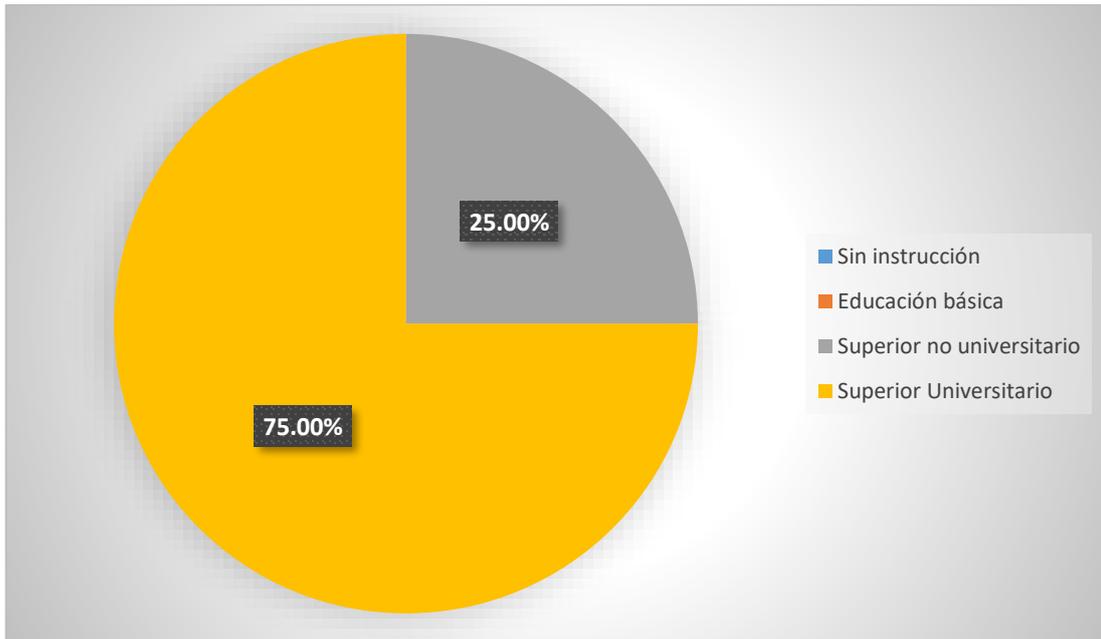


Figura 3: Grado de instrucción.
Fuente: Tabla 1

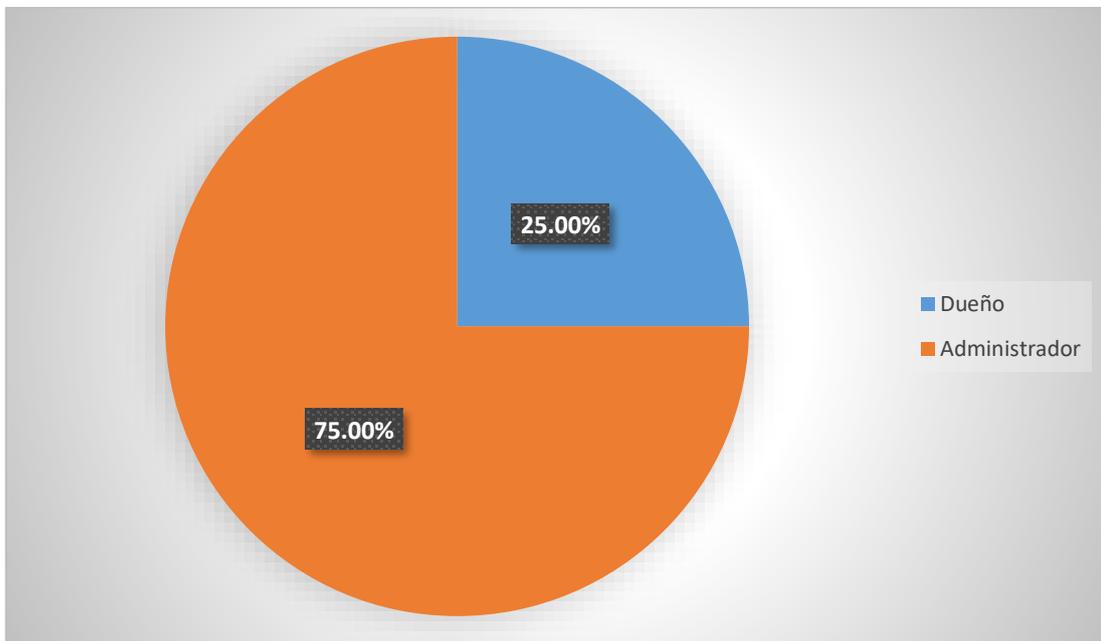


Figura 4: Cargo que desempeña.
Fuente: Tabla 1

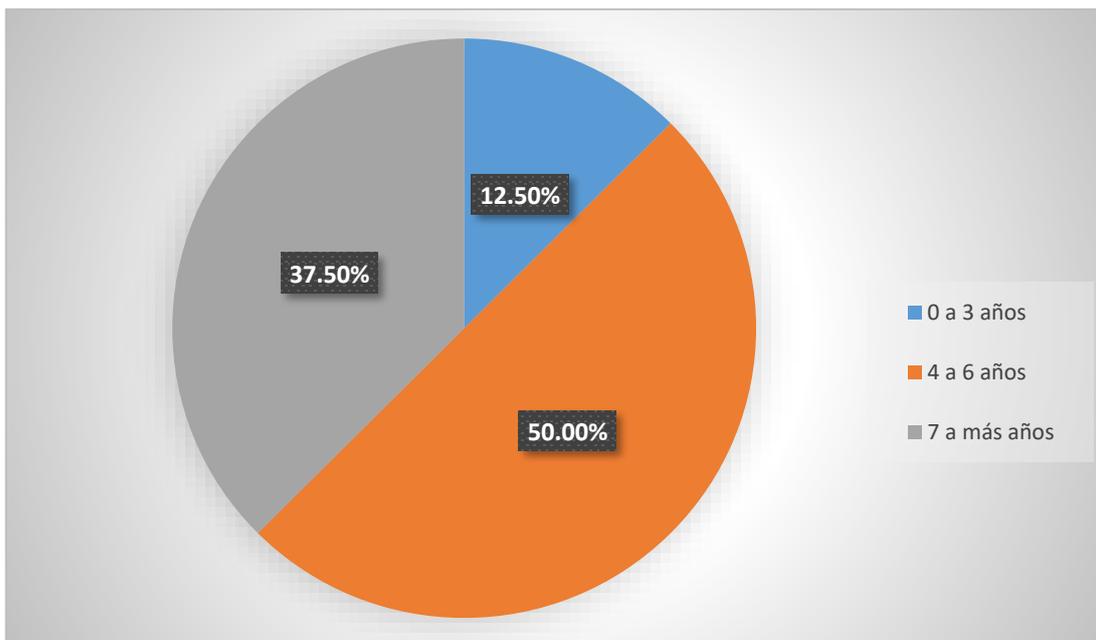


Figura 5: Tiempo que desempeña en el cargo.
Fuente: Tabla 1

Tabla 2.

Característica de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro mensajería y Courier del distrito de Chimbote, 2020.

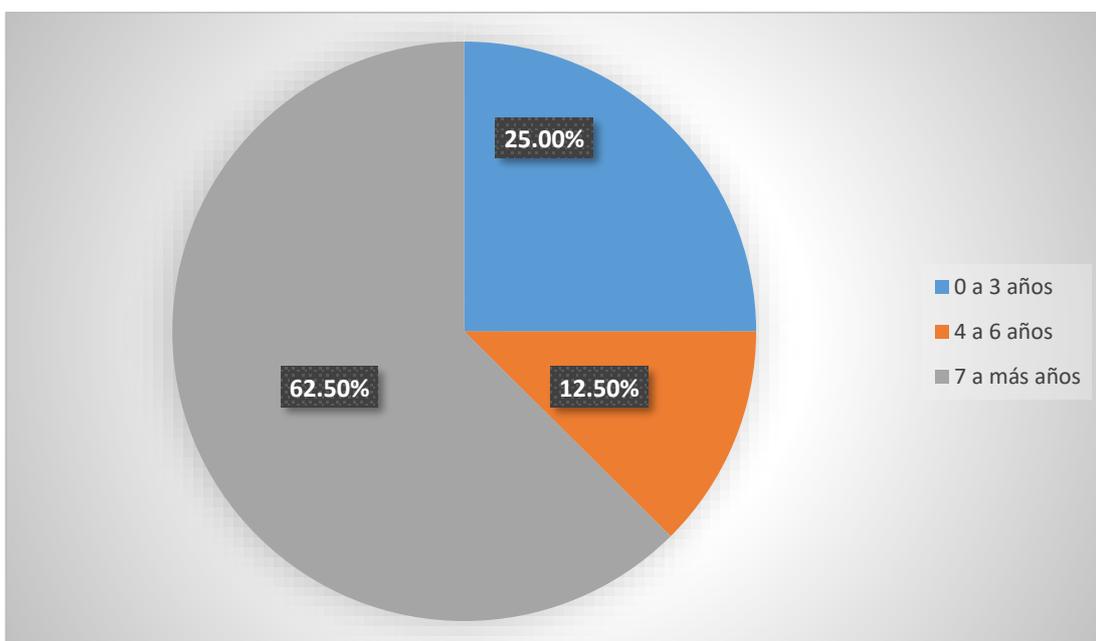


Figura 6: Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.
Fuente: Tabla 2

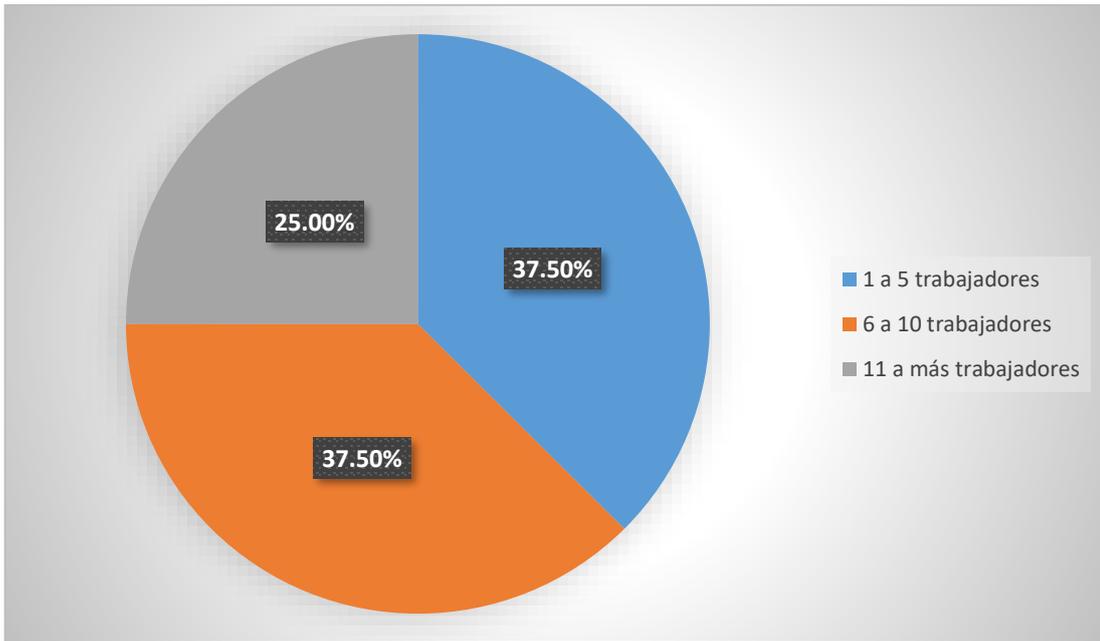


Figura 7: Número de trabajadores.
Fuente: Tabla 2

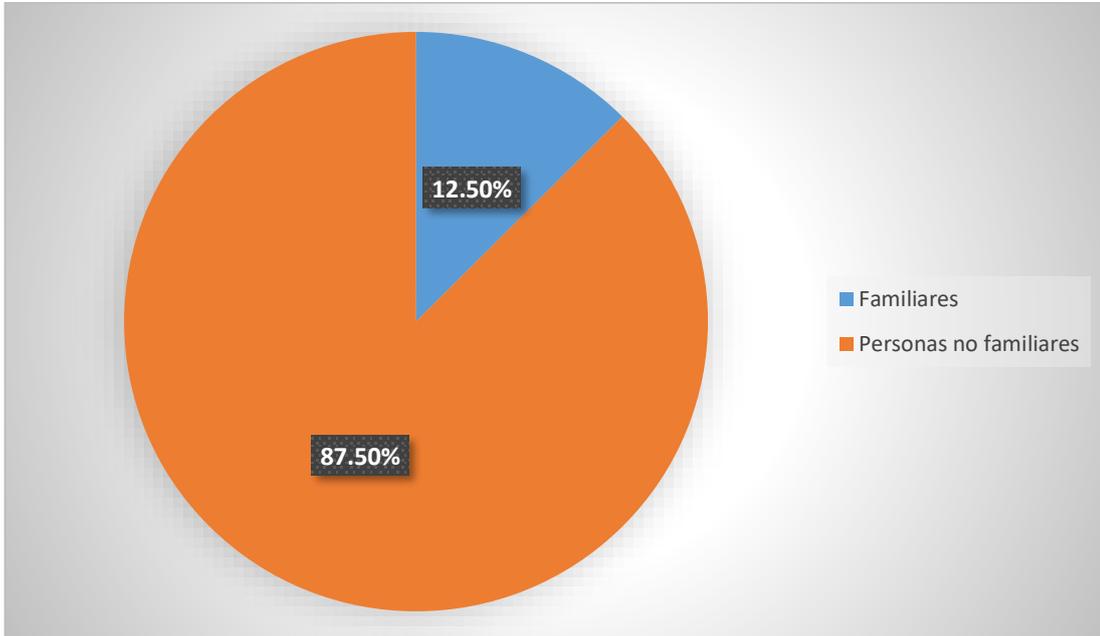


Figura 8: Las personas que trabajan en su empresa.
Fuente: Tabla 2

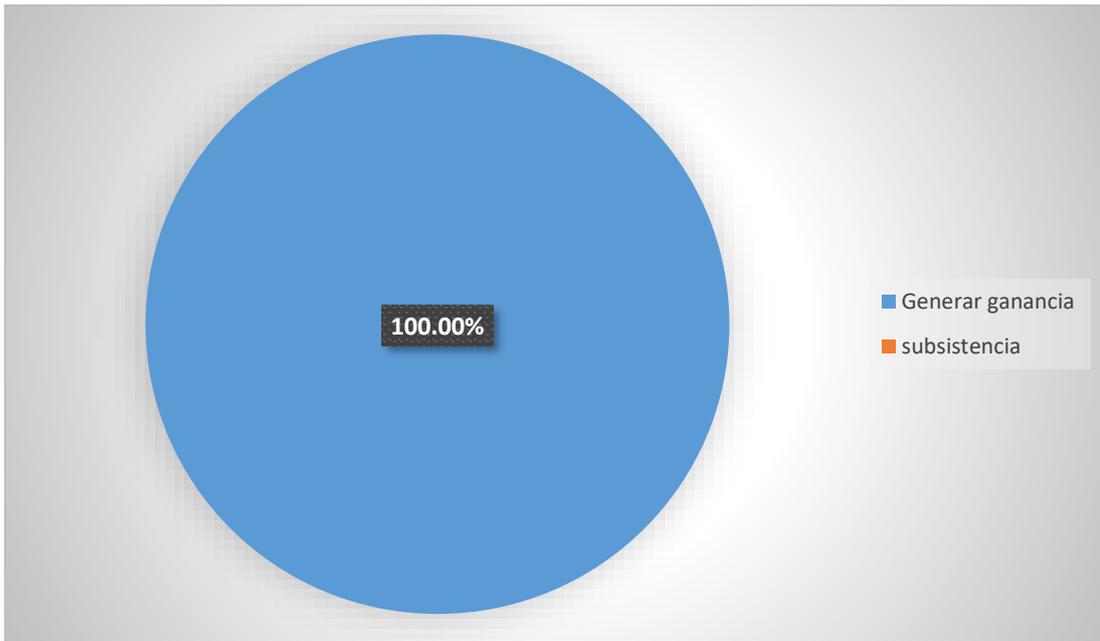


Figura 9: Objetivo de la creación de la empresa.
Fuente: Tabla 2

Tabla 3.
La capacitación del recurso humano como factor relevante de la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro mensajería y Courier del distrito de Chimbote, 2020.

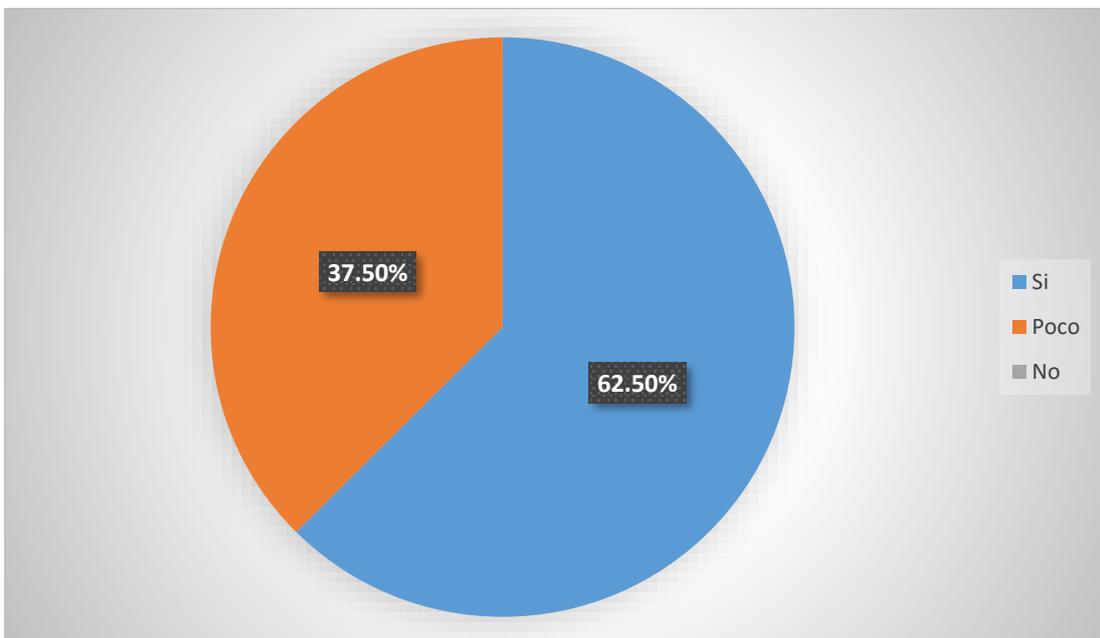


Figura 10: Conocimiento de gestión de calidad.
Fuente: Tabla 3

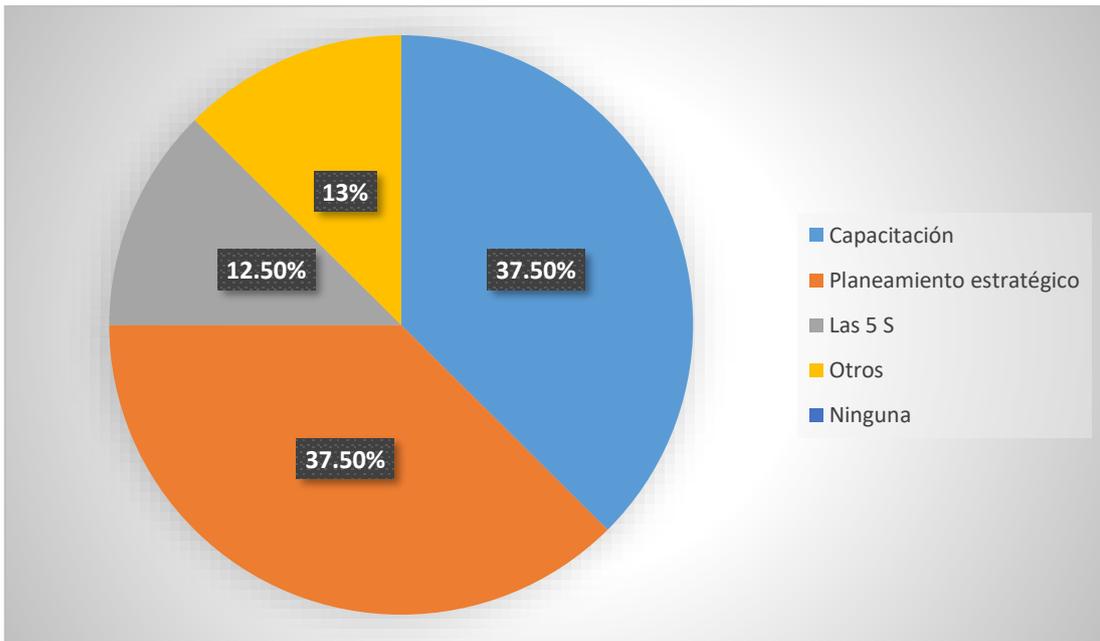


Figura 11: Técnicas modernas de la gestión de calidad.
Fuente: Tabla 3

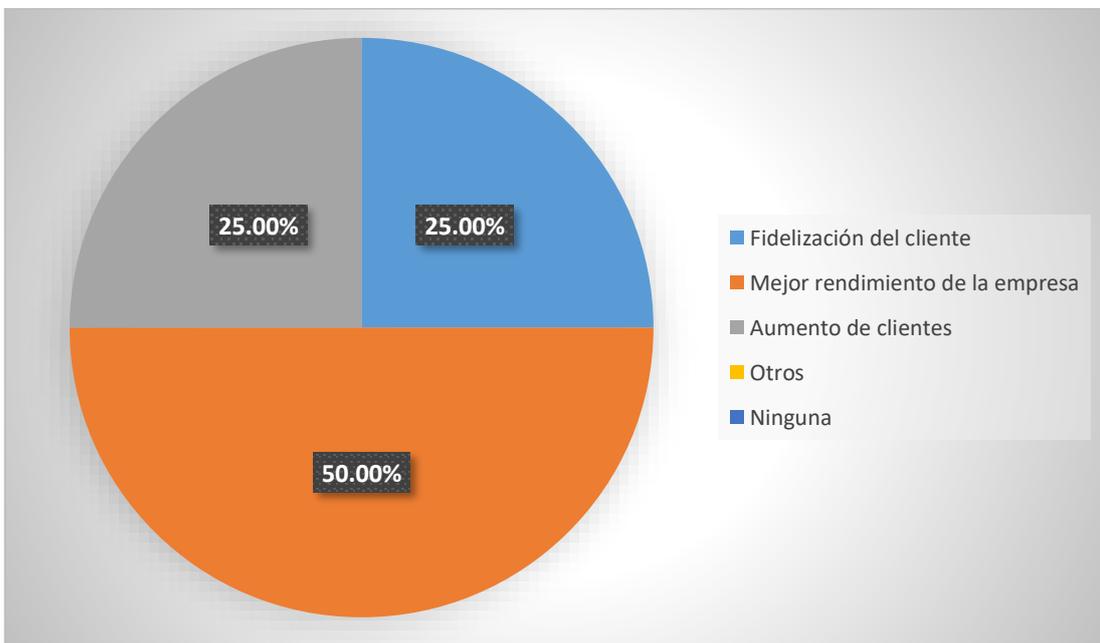


Figura 12: Beneficios de una buena gestión de calidad.
Fuente: Tabla 3

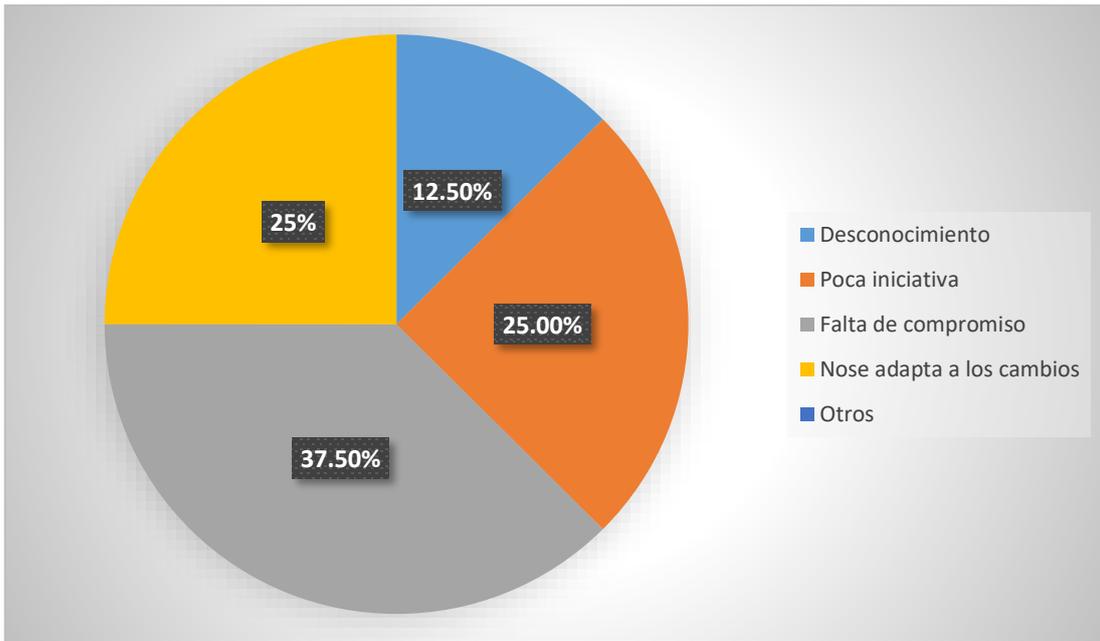


Figura 13: Dificultades para la implementar una buena gestión de calidad.
Fuente: Tabla 3

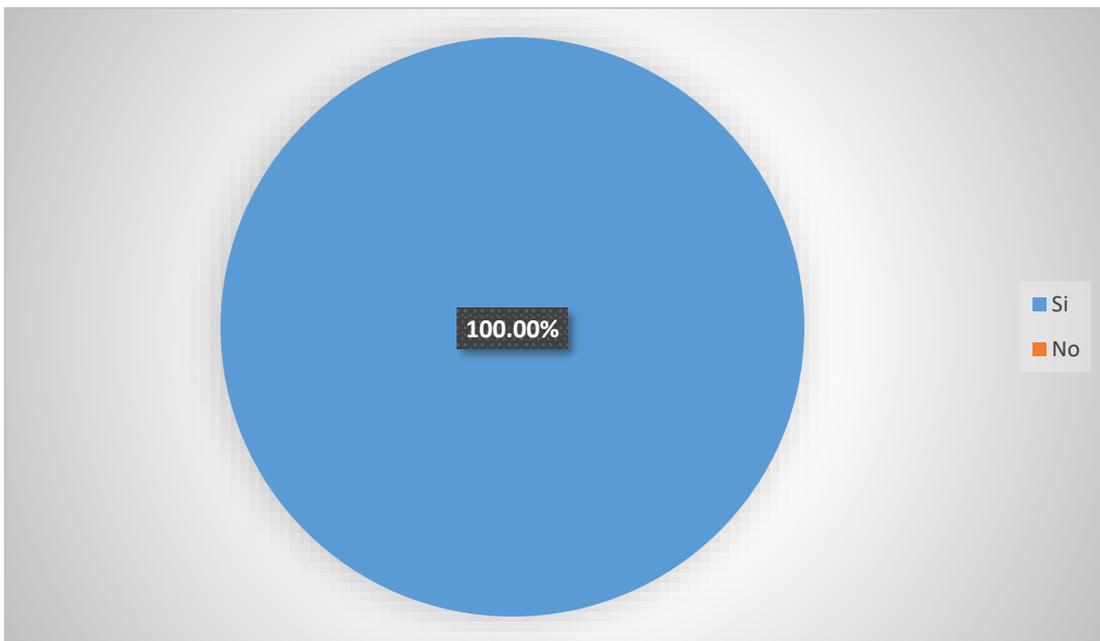


Figura 14: La capacitación como inversión.
Fuente: Tabla 3

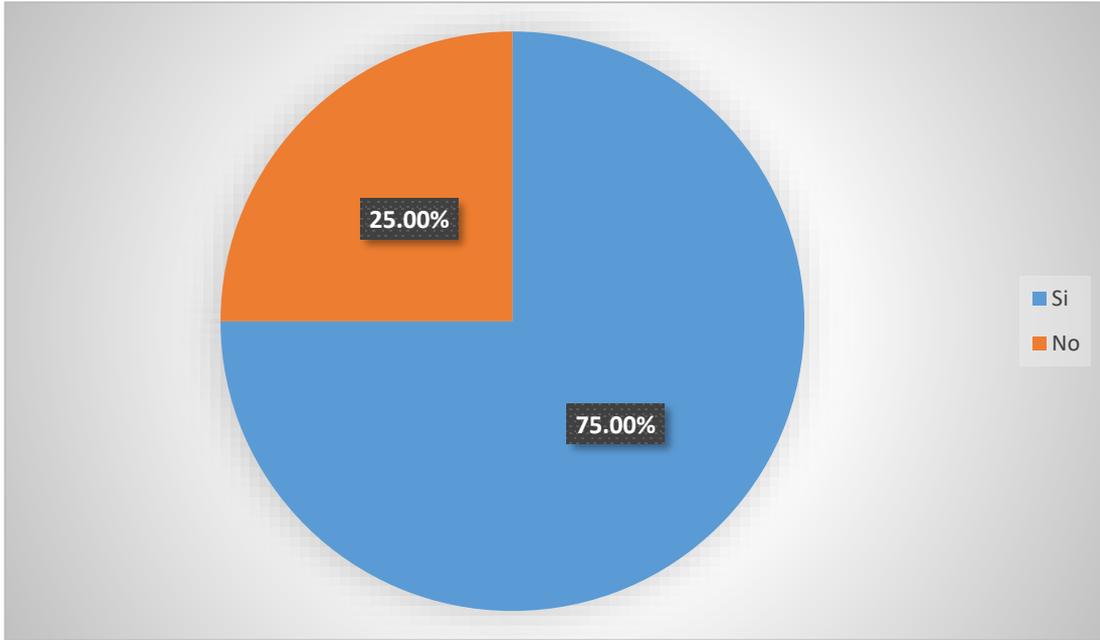


Figura 15: La capacitación antes de crear su empresa.
Fuente: Tabla 3

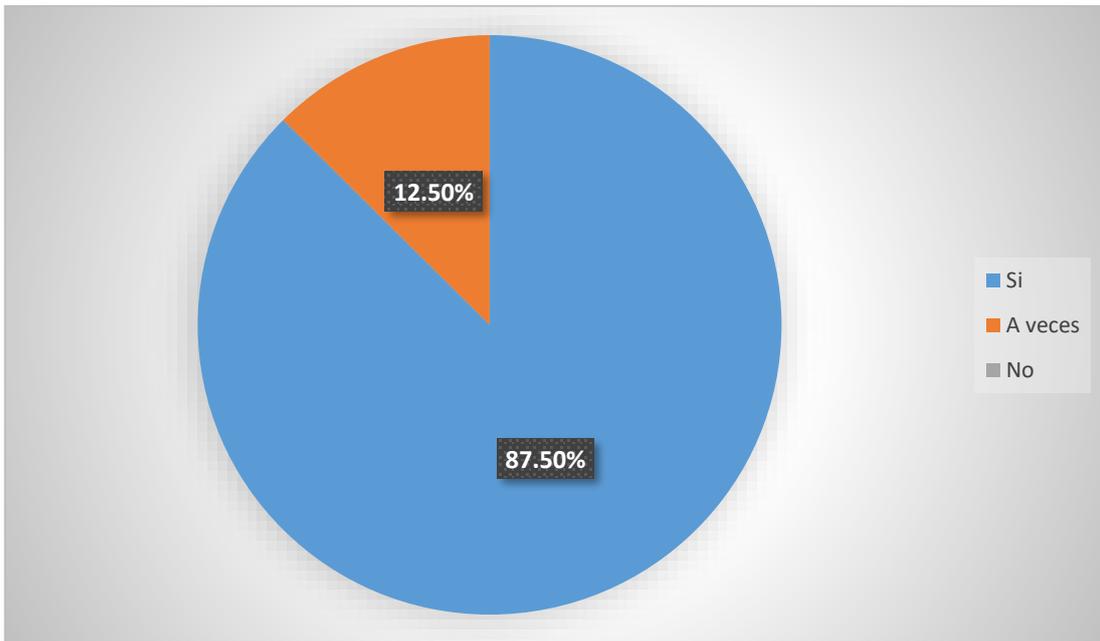


Figura 16: La capacitación al personal de la empresa.
Fuente: Tabla 3

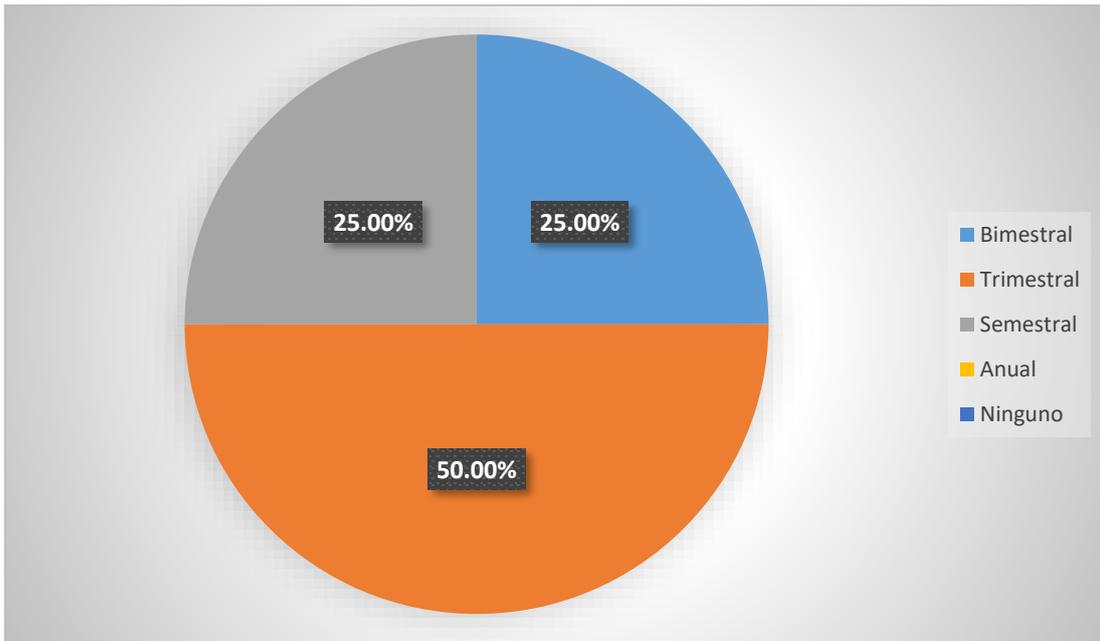


Figura 17: Tiempo en el que capacita al personal.
Fuente: Tabla 3

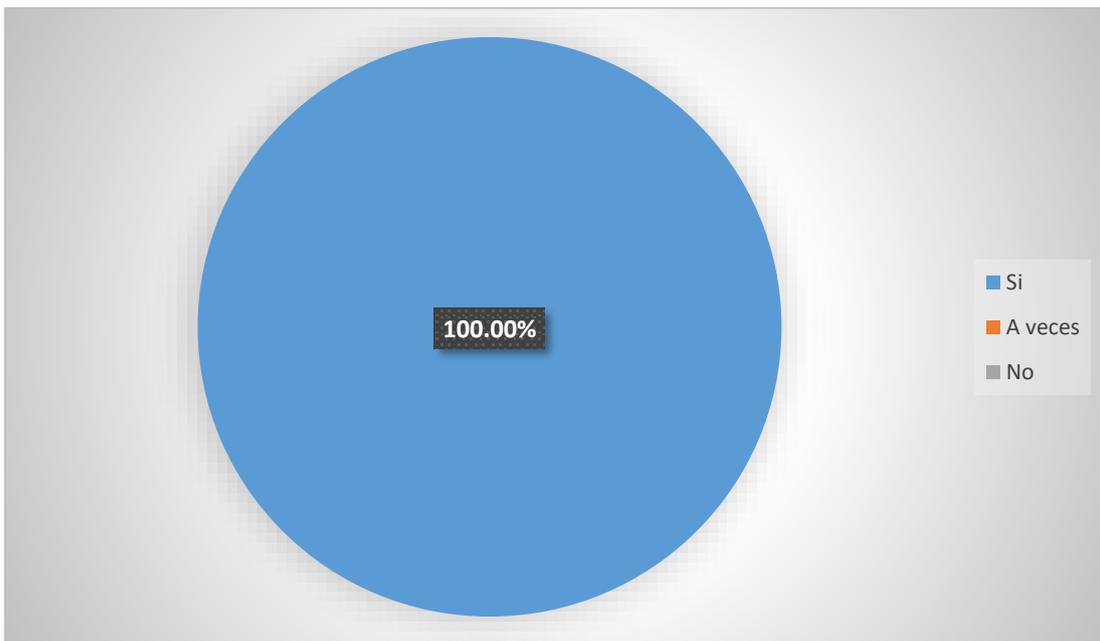


Figura 18: Diagnóstico previo de las necesidades del personal.
Fuente: Tabla 3

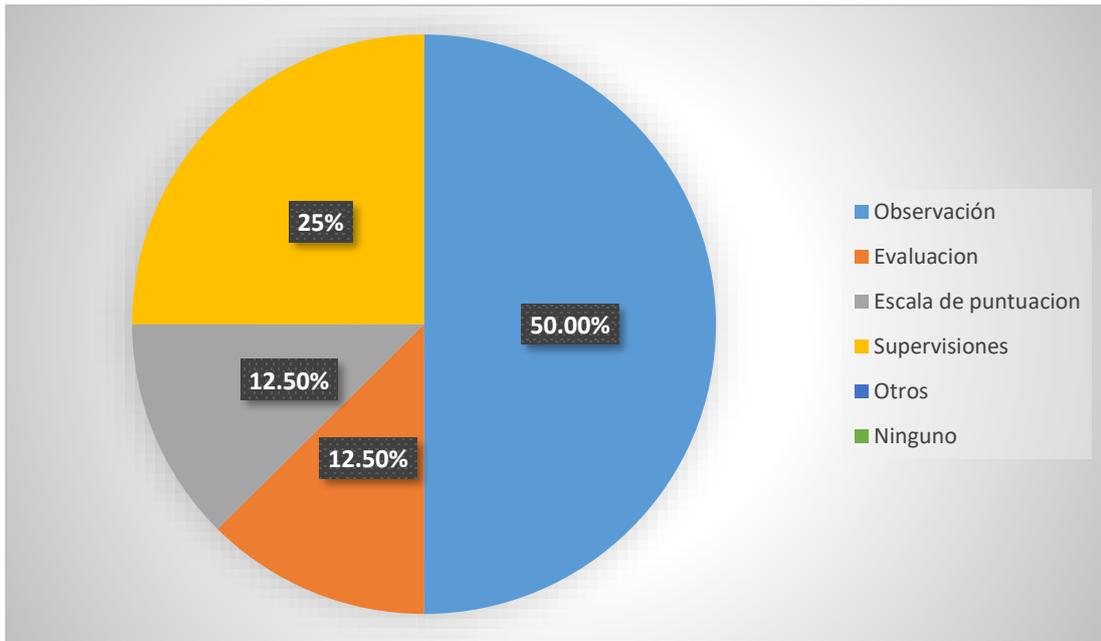


Figura 19: Técnica que utiliza para medir el rendimiento del personal de la empresa.
Fuente: Tabla 3

Anexo 08: Turnitin

The screenshot shows a Turnitin report interface. The document title is "ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN". The thesis title is "LA CAPACITACIÓN AL RECURSO HUMANO COMO FACTOR RELEVANTE DE GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO EMPRESAS DE MENSAJERÍA Y COURIER, CHIMBOTE, 2020". The author is "Bc. HUEITA GAMEZ, MARIANO EINSTEIN JHONATHAN" with ORCID: 0000-0003-3069-0789. The advisor is "Dr. CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS" with ORCID: 0000-0002-6199-5928. The report shows a 0% similarity score. The interface includes a sidebar with navigation icons and a top navigation bar with the Turnitin logo and user information.

turnitin MARIANO EINSTEIN JHONATHAN HUERTA GAMEZ TALENTOS Huerta@informatica-TURNITIN-8-2020-8

Resumen de coincidencias

0 %

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

LA CAPACITACIÓN AL RECURSO HUMANO COMO FACTOR RELEVANTE DE GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO EMPRESAS DE MENSAJERÍA Y COURIER, CHIMBOTE, 2020.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

Bc. HUEITA GAMEZ, MARIANO EINSTEIN JHONATHAN
ORCID: 0000-0003-3069-0789

ASESOR

Dr. CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS
ORCID: 0000-0002-6199-5928

Página 7 de 33 Número de palabras: 8890 Text only Report High Resolution Actualizado