



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN DE LOS
RECURSOS HUMANOS Y PROPUESTA DE MEJORA EN
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIO, RUBRO RESTAURANTE DE PRODUCTOS
HIDROBIOLÓGICOS, DISTRITO DE COISHCO, 2017.

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

AUTOR

TAMARA CUBA, JEFERSSON ELIAS

ORCID: 0000-0003-2533-9556

ASESOR

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Támara Cuba, Jefersson Elías

ORCID: 0000-0003-2533-9556

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Estudiante de Pregrado

Chimbote, Perú

ASESOR

Centurión Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Facultad de Ciencias Contables,
Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración,
Chimbote, Perú

JURADO

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Solano Castillo, Marlon Juniors

ORCID: 0000-0001-5584-0523

Cerna Izaguirre, Julio César

ORCID: 0000-0002-5471-4549

HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Morillo Campos, Yuly Yolanda

Presidente

Solano Castillo, Marlon Juniors

Miembro

Cerna Izaguirre, Julio César

Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

Asesor

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la salud, el bienestar, por brindarme una nueva oportunidad en la vida y sobre todo sabiduría necesaria para poder llevar acabo el desarrollo de este proyecto de investigación.

Agradezco a mi asesor Dr. Reinerio Centurión Zacarías Medina por las orientaciones, la dedicación, paciencia y motivación que han permitido lograr la culminación de este trabajo de investigación.

A mis padres por la comprensión, el apoyo y motivación incondicional que me brindaron durante mi ciclo académico, sin ellos no hubiera logrado concluir con éxito este proyecto.

DEDICATORIA

Dedico en primer lugar mi trabajo a Dios,
a nuestro padre celestial, quien me ha
cuidado y guiado durante mi vida.

De igual forma dedico este proyecto a mi familia,
porque es el principal motor para desarrollarme y
culminar mi formación académica, además han
sido pieza fundamental en mi crecimiento,
formación personal, cuyos consejos han dado
frutos y han permitido lograr muchas cosas a la
corta edad que tengo.

A mi jefa del trabajo, por el apoyo, los
consejos, motivación y las facilidades
que me ha brindado para desarrollar este
proyecto.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurante de productos hidrobiológicos, distrito de Coishco, 2017. La investigación fue No experimental-Transversal-Descriptiva. Para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 10 micro y pequeñas empresas de una población de 10 micro y pequeñas empresas, a las cuales se les aplicó un cuestionario de 25 preguntas, a través de la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados principales: El 60% tienen una edad que oscila entre 31 a 50 años, el 70% de los encuestados indican que tienen de 7 a más años de permanencia en el rubro; el 100% cuentan con un número de 1 a 5 trabajadores, el 90% tienen poco conocimiento del término gestión de calidad y el 100% consideran que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. Concluyendo que la mayoría de los representantes legales tienen entre 31 a 50 años y tienen más de 7 años en el rubro; las micro y pequeñas empresas cuentan con un número de 1 a 5 trabajadores ; la mayoría tiene poco conocimiento del término gestión de calidad y consideran que la gestión de calidad si ayuda al crecimiento de la empresa. Además se elaboró una propuesta de mejora.

Palabras clave: Microempresa, Gestión de calidad, Capacitación.

ABSTRACT

The present research had as a general objective: To determine the characteristics of quality management in the training of human resources and proposal of improvement in micro and small companies in the service sector - hydrobiological products restaurant area, Coishco district, 2017. The Research was Non- experimental- Transversal-Descriptive. To collect the information, a sample of 10 micro and small companies from a population of 10 micro and small businesses was chosen in a targeted manner, to which a questionnaire of 25 questions was applied, through the technique of the survey. Obtaining the following main results:

60% have an age ranging from 31 to 50 years, 70% of respondents indicate that they have 7 years of permanence in the field; 100% have a number of 1 to 5 workers, 90% have little knowledge of the term quality management and 100% consider quality management if they contribute to improving business performance. Concluding that the majority of legal representatives are between 31 and 50 years old and have more than 7 years in the field; micro and small businesses have a number of 1 to 5 workers; The majority have little knowledge of the term quality management and consider quality management to help the company's growth. In addition, a proposal for improvement was developed

Key words: Microenterprise, Quality Management, Training

Contenido

1. Título de tesis.....	i
2. Equipo De Trabajo.....	ii
3. Hoja de firma de jurado y asesor	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria	iv
5. Resumen y abstract.....	vi
6. Contenido	viii
7. Índice de Tablas y figuras.....	ix
I. Introducción	1
II. Revisión de la literatura	11
III. Hipótesis	55
IV. Metodología.....	56
4.1. Diseño de la investigación	56
4.2. Población y muestra.....	56
4.3. Definición y Operacionalización de variable e indicadores	57
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	60
4.5. Plan de análisis	60
4.6. Matriz de Consistencia	61
4.7. Principios éticos.....	63
V. Resultados.....	64
5.1. Resultados.....	64
5.2. Análisis de Resultados	71
VI. Conclusiones	90
Aspectos Complementarios	92
Referencias Bibliográficas.....	93
Anexos.....	97

Índice de Tablas

Tablas	Página
Tabla 1. Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, distrito de Coishco. 2017.	64
Tabla 2. Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro restaurante de productos hidrobiológicos, distrito de Coishco, 2017.	65
Tabla 3. Característica de la Gestión de Calidad en la capacitación de los recursos humanos en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro restaurante de productos hidrobiológicos, distrito de Coishco, 2017.	66
Tabla 4. Elaboración de la propuesta de mejora de la Gestión de Calidad en la capacitación de los recursos humanos en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro restaurante de productos hidrobiológicos, distrito de Coishco, 2017.	69

Índice de Figuras

Figuras	Páginas
Figura 1. Edad	109
Figura 2. Género.....	109
Figura 3. Grado de instrucción	110
Figura 4. Cargo	110
Figura 5. Tiempo en el cargo.....	111
Figura 6. Permanencia en el rubro.....	111
Figura 7. Número de trabajadores	112
Figura 8. Personal a cargo	112
Figura 9. Objetivo de creación	113
Figura 10. Conocimiento del termino Gestión de Calidad	113
Figura 11. Técnicas modernas de Gestión de Calidad.....	114
Figura 12. Dificultades del personal en la implementación	114
Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento	115
Figura 14. Mejoramiento en el rendimiento del negocio.....	115
Figura 15. Capacitaciones antes de crear su Mype.....	116
Figura 16. Capacitaciones en los últimos años.....	116
Figura 17. Número de capacitaciones.....	117
Figura 18. Consideración de la técnica de capacitación	117
Figura 19. Personal capacitado.....	118
Figura 20. Técnicas de capacitación.....	118
Figura 21. Temas de capacitación al personal.....	119
Figura 22. Razón para no capacitar al personal.....	119
Figura 23. Beneficios de la capacitación	120
Figura 24. Mejoramiento a traves de la capacitación	120
Figura 25. Evaluación de resultados.....	121

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las micro y pequeñas empresas presentan un crecimiento eminente debido al espíritu emprendedor de las personas que establecen un negocio por una finalidad económica. La mayoría se encuentran respaldados por capitales propios o financieros; se sabe que un país con diversidad en rubros económicos permite el crecimiento y estabilidad económica, la mayor parte de establecimientos comerciales son micro y pequeñas empresas siendo muy importantes para el desarrollo del país, porque genera empleo, reduce la pobreza y es el principal motor de crecimiento de un país. Los peruanos nos caracterizamos por nuestro espíritu emprendedor, generando siempre ingresos mediante alguna actividad comercial, uno de ellos, es el rubro gastronómico que actualmente se encuentra en auge, motivo por el cual observamos una proliferación de establecimientos de comida. La mayoría de este tipo de negocios inicia sus actividades en espacios pequeños e incluso en sus hogares o al frente de los mismos como las aceras y poco a poco van generando ingresos que les permiten establecerse en un local más cómodo y apropiado. Estos negocios nacen por un tema de necesidad que son formados por personas que tienen virtudes culinarias y sobretodo actitud de progreso, de salir adelante, de mejorar.

Las personas que triunfan en el mundo de los negocios no han alcanzado el éxito de la noche a la mañana, al contrario, los conocimientos que han adquirido para lograr aquello, se deben al estudio, preparación y formación que han percibido durante su vida; de igual manera cuando se busca emprender un negocio y lograr una estabilidad o crecimiento, debemos de estar preparados, conocer las actividades que se deben ejecutar, y el cómo lo he de realizar para conseguir el objetivo,

también se deben dominar las funciones y retroalimentar los conocimientos, lo cual se alcanzará a través de la capacitación; de esta forma, se obtendrá una gestión de calidad y se alcanzará el éxito.

La falta de preocupación por parte de los propietarios de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante de productos hidrobiológicos en el distrito de Coishco, ha logrado que no se lleven a cabo capacitaciones al personal que proporciona sus servicios en los respectivos locales de trabajo, lo cual repercute en el servicio que se brinda, en efecto desconocen las labores que deben desarrollar, no saben cómo brindar un servicio, otro punto importante es la falta de capacidad de respuesta del personal encargado de brindar asesoría al cliente para que su estadía sea más placentera, no comprenden la importancia de la amabilidad y cortesía cuando el cliente llega al recinto, desconocen las bondades de los productos que ofrecen, así como la importancia de su trabajo, además parte del personal desconocen la gestión de calidad en la capacitación de recursos humanos.

Esto trae consecuencias como la pérdida de clientes, bajos ingresos, mala reputación, hasta el punto de no contar con ellos por el servicio brindado, llegando al fracaso e incluso el cierre del local, a consecuencia del desconocimiento de las características de cómo atender al cliente. Debido a que el personal desconoce las características de cómo brindar un servicio, los propietarios deben preocuparse por mejorar la atención y el servicio que se brinda, siendo necesario que los dueños de los restaurantes capaciten a su personal con la finalidad de conocer las actividades y funciones que deben desarrollar para mejorar la calidad de servicio en los establecimientos. Por lo antes mencionado se hace necesario realizar el siguiente trabajo de investigación titulado: Gestión de calidad en la capacitación de los

recursos humanos y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurante de productos hidrobiológicos, distrito de Coishco, 2017.

La micro y pequeña empresa es clave en el crecimiento económico en cualquier país debido a que generan uno de los mayores porcentajes del producto bruto interno, disminuyen la tasa de desempleo, generan puestos de trabajo y fomentan la creación de los mismos. Si bien es cierto, que el mayor porcentaje de empresas son micro y pequeñas empresas, existe una problemática que afecta y retrasa el crecimiento de las mismas, sin duda la falta de capacitación en los recursos humanos es el factor que interfiere en el desarrollo de estos establecimientos. Esta situación abarca tanto a los representantes como al personal, debido a que desconocen las actividades que tienen que realizar, desconocen la manera adecuada de llevar las riendas de un negocio, no retroalimentan sus conocimientos, desconocen que es necesario capacitar al personal, además desconocen la importancia de la gestión de calidad, sin embargo, esta problemática no solo es de nivel nacional, sino internacional.

En España la falta de preparación en el recurso humano es una de las principales problemáticas por lo cual no desarrollan su productividad y no pueden permanecer estables en el mercado como nos menciona Maudos y Pérez acerca del tejido empresarial que está formado mayoritariamente por Pymes, que concentran el 73% del empleo, la gran empresa solo genera el 27%, lo que condiciona a la hora de alcanzar mayores niveles de productividad, es que se crean más empresas, muy pequeñas; cuanto más grande es la empresa, mayor su supervivencia. Esto se debe, en parte, a que muchas carecen de los recursos humanos adecuados para asegurar la viabilidad de los proyectos que inician, Desgraciadamente, muchos desempleados

se lanzan a la aventura en proyectos escasamente viables, impulsados por la necesidad de conseguir ingresos y por políticas que lanzan mensajes a favor del emprendimiento, pero no van acompañadas del apoyo formativo necesario para evitar la pérdida de recursos, con frecuencia los ahorros de toda una vida. Si queremos que aumente la productividad y sobrevivan más proyectos para que se cree más empleo, es necesario mejorar la preparación de los emprendedores, invirtiendo recursos en su formación. También es necesario incentivar el emprendimiento entre los titulados superiores, un terreno en el que se pueden observar en muchas universidades avances interesantes, a través de iniciativas diversas, como las cátedras de cultura empresarial (Maudos y Pérez, 2016).

Se debe mejorar la preparación de los emprendedores en cursos que ayuden en su formación para conocer las actividades que desempeñan y tener una idea clara. No solo basta con tener las ganas de emprender, no es suficiente, sino hay que estar preparados y capacitados para el desarrollo del negocio, siendo un factor vital para lograr la permanencia en el mercado de las micro y pequeñas empresas en estudio.

En México la falta de preparación no es un tema ajeno a lo que sucede en nuestro país, uno de los factores que afecta las gestiones en las micro y pequeñas empresas es la ausencia de la educación. Se dice que el problema que afrontan los empleados de las micro y pequeñas empresas se debe a la falta de educación o al mal encauzamiento de las mismas, la función educativa de las empresas mexicanas no tienen la seriedad y consistencia que deberían tener, todavía se considera como un lujo o pérdida de tiempo y dinero, por ello las empresas mexicanas se ve obligada a encontrar e instrumentar mecanismos que le garanticen resultados exitosos en este dinámico entorno. Promover el conocimiento es indudablemente

uno de los medios más eficaces para transformar, actualizar y hacer perdurar la cultura de trabajo y productividad (Siliceo, 2004).

La formación educativa es esencial porque adquirimos conocimientos básicos que nos ayudarán en diferentes actividades, por lo cual contar bajo nuestras riendas con personas que tienen estudios inferiores, será un poco más tedioso captar las funciones que deben ejecutar, no obstante, se considera como una pérdida de tiempo preparar a los trabajadores porque demanda esfuerzo y horas de trabajo; sin duda promover la capacitación ayudará a conservar la productividad de las micro y pequeñas empresas en estudio.

En Argentina la falta de interés por adquirir nuevos conocimientos o retroalimentar las ya existentes, limitan a conseguir el éxito en la micro y pequeña empresa. En este sentido se menciona que el problema observado en las Pymes y emprendimiento es la falta de profesionalización. Esto implica un enfoque más serio de la micro y pequeña empresa para lograr la calidad del producto y servicio que ofrece, estandarización en las operaciones y una mejora en la gestión de los empleados. Muchos de los empresarios están altamente capacitados, son ingenieros, médicos, contadores, otros tienen años de experiencia en su trabajo, todos son expertos en su producto o servicio, pero, eso no es suficiente para tener todas las respuestas. Normalmente los emprendedores se centran en un producto exitoso, pero otras cuestiones quedan de lado por falta de tiempo, desconocimiento, falta de interés en el tema o simplemente por la incapacidad humana. No es fácil tener el olfato para reclutar personal competente, falta capacitación del líder y de los empleados (Paulise, 2015).

La falta de interés por percibir o reforzar los conocimientos de los representantes como el personal de las micro y pequeñas empresas afecta

relativamente la calidad y el servicio disponible al público consumidor; si reforzamos nuestros conocimientos, seleccionamos al personal adecuado, lograremos una gestión de calidad en el servicio brindado, en efecto, se obtendrá el éxito de las micro y pequeñas empresas en estudio.

En el Perú la carencia de una preparación especializada es común cuando inicia un negocio, no hay una formación que avale la capacidad para poder administrar y llevar acabo el desarrollo de la micro y pequeña empresa, dirigiendo los negocios a base de instintos, de esta manera se hace referencia que más del 80% de las micro y pequeñas empresas peruanas desarrollan su actividad de modo intuitivo y carecen de los elementos necesarios para ser competitivas en un mercado globalizado como el que enfrenta el país, señala COFIDE “El empresario peruano tiene uno de los niveles de emprendimiento más altos en el mundo, pero el acceso a capacitación en el segmento PYME es muy bajo, entre el 15% y 20% . Esto genera una gran brecha porque actualmente, por lo que el mundo paga más, es por productos con un factor de innovación y el peruano promedio de la micro y pequeña empresa no ha llegado a conceptualizar como calzar esos elementos de su modelo de negocio, señala Luis Terrones, gerente de Desarrollo de COFIDE. Según el directivo existen, existen dos factores que van a generar un entorno favorable para el desarrollo de las MYPES, pero es necesario que los empresarios del sector estén preparados para asumir retos ya que de lo contrario desaprovecharían la coyuntura. Uno de ellos es la participación peruana dentro de la Alianza del Pacifico, que abre un mercado a más de 200 millones de personas para los empresarios peruanos. Sin embargo esta apertura comercial supone a la vez un reto para nuestros emprendedores, ya que los pone a competir con sus pares extranjeros en la Alianza (Chile, México y Colombia), quienes nos llevan la delantera en la

ejecución de esfuerzos activos a favor del desarrollo de sus industrias (Huaruco, 2014).

En nuestro país se está impartiendo apoyo por parte de diferentes instituciones , pero, la corporación de Desarrollo Empresarial (COFIDE) brinda asesorías a la micro y pequeña empresa de forma gratuita para implementar, perfeccionar y retroalimentar sus conocimientos para lograr una gestión de calidad que permite el crecimiento y por ende el desarrollo de las micro y pequeñas empresas en estudio.

En Ancash las micro y pequeñas empresas son el motor de crecimiento económico en la región, tal es el caso , que la mayor parte de la población trabaja en estos establecimientos , muchas de estas micro y pequeñas empresas fracasan y clausuran sus negocios debido a la falta de preparación y capacidad en la gestión del negocio, además se generan debido al desempleo y por ende al no estar planificado, no habrá una preparación de ante mano para poder realizar las gestiones correctas para su óptimo crecimiento.

En el distrito de Coishco encontramos una variedad de establecimientos dedicados a este rubro, entre ellos cevicherías, pollerías, parrillas, fuentes de sodas, restaurantes, etc. Asimismo se caracteriza por ser un distrito donde la actividad que genera ingresos es la pesca; por lo que existen restaurantes dedicados a la venta de menús marinos y es indispensable que no exista un local donde se pueda degustar alimentos a bases de especies marinas; pero se desconoce si estos negocios aplican una gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos , se desconoce si los empresarios se han capacitado en brindar un buen servicio, se desconoce si capacitan a sus empleados, ya que conocer las funciones del trabajo ayudará a

brindar un mejor servicio, es por ello que se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad en la Capacitación de los Recursos Humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante de productos hidrobiológicos, distrito de Coishco, 2017?

Para dar respuesta a nuestro problema se ha planteado el siguiente objetivo general:

Determinar las características de la gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante de productos hidrobiológicos, distrito de Coishco, 2017.

Para dar respuesta a nuestro objetivo general se han planteado los siguientes objetivos específicos:

Describir las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante de productos hidrobiológicos, distrito de Coishco, 2017.

Mencionar las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante de productos hidrobiológicos, distrito de Coishco, 2017.

Señalar las características de la gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro de productos hidrobiológicos, distrito de Coishco, 2017.

Elaborar y proponer un plan de mejora a la gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante de productos hidrobiológicos, distrito de Coishco, 2017.

Esta investigación se justifica debido a la importancia de la elaboración del estudio en la cual conoceremos las micro y pequeñas empresas que aplican una gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos ; además nos permitirá conocer las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio; asimismo permitirá a los representantes aplicar la gestión de calidad en los recursos humanos para el desarrollo de sus actividades y acabar con el problema que no ha permitido el crecimiento del negocio.

Del mismo modo se justifica porque conoceremos la gestión de calidad en la capacitación de recursos humanos que presentan las micro y pequeñas empresas, en este sentido elaboraremos una propuesta de mejora que beneficiará tanto a los propietarios de los negocios como a los futuros emprendedores, ya que al conocer las características de una gestión de calidad las podrán aplicar sobre su personal, empresa e incluso en ellos mismos, de esta manera ampliarán sus conocimientos, mejorarán sus habilidades, por ende conocerán las tareas que deben realizar, desarrollarán modernas herramientas y técnicas de gestión administrativas, a través de la capacitación, de modo que la información mejorará el funcionamiento de las micro y pequeñas empresas en estudio; en consecuencia brindarán y percibirán un servicio especializado, lo cual repercutirá en la fidelización de los clientes debido a una gestión de calidad en los recursos humanos, aparte de ello se logrará el éxito y serán competitivas en el mercado.

También el estudio servirá para futuras investigaciones y otros estudios de mayor profundidad y exigencias científicas con el fin de proporcionar información válida, confiable y oportuna a los investigadores, estudiantes de Uladech Católica y futuros emprendedores basada en la gestión de calidad en la capacitación de los

recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurante de productos hidrobiológicos.

Finalmente este trabajo de estudio, no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad, al contrario, busca un beneficio, siendo viable su realización a favor de la micro y pequeña empresa bajo los principios éticos de Confidencialidad y respeto a la persona humana.

La investigación fue No experimental-Transversal-Descriptiva. Para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 10 micro y pequeñas empresas de una población de 10 micro y pequeñas empresas, a los cuales se les aplicó un cuestionario de 25 preguntas, a través de la técnica de la encuesta.

Por lo cual se obtuvieron los siguientes resultados principales: el 60% tienen una edad que oscila entre 31 a 50 años, el 70% de los encuestados indican que tienen de 7 a más años de permanencia en el rubro; el 100% cuentan con un número de 1 a 5 trabajadores, el 90% tienen poco conocimiento del término gestión de calidad y el 100% consideran que la gestión de calidad sí contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.

Concluyendo que la mayoría de los representantes legales tienen entre 31 a 50 años y tienen más de 7 años en el rubro; las micro y pequeñas empresas cuentan con un número de 1 a 5 trabajadores; la mayoría tiene poco conocimiento del término gestión de calidad y consideran que la gestión de calidad sí ayuda al crecimiento de la empresa. Además se elaboró una propuesta de mejora para que los representantes la puedan aplicar en sus negocios, sirvan de apoyo y mejoramiento del servicio ofrecido

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

Para la realización de los antecedentes se tuvo en cuenta la línea de investigación, herramienta administrativa y sector, para lo cual se tomaron las tesis que tuvieran encuestas similares para poder realizar las comparaciones y posteriormente hacer el análisis de resultados.

López (2018) en su tesis *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Tuvo como objetivo general: determinar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil, a través de una investigación de campo para el diseño de estrategias de mejora del servicio al cliente. Para determinar el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: describir los principales conceptos y teorías que sirvan de fundamento para evaluar la calidad de servicio y la satisfacción al cliente. Realizar un diagnóstico de la situación actual del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil a través de un análisis Foda, cinco Fuerzas de Porter y Pest. Realizar una investigación de campo para medir el nivel de satisfacción de los clientes en el restaurante Rachy's mediante el uso de cuestionarios. Diseñar una propuesta de mejoramiento de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes. El tipo de investigación tuvo un enfoque mixto, con una investigación cuantitativa, cuyas encuestas estuvieron dirigidas a la propietaria de la empresa y al personal del servicio y de limpieza. Se obtuvieron los siguientes resultados: El 50% de los encuestados son del género masculino, el 70% de los clientes encuestados están de acuerdo que las instalaciones son visualmente atractivas, el 49% de los clientes no están de acuerdo que el personal de servicio tiene una apariencia adecuada y pulcra,

el 48% de los clientes encuestados no están ni en acuerdo, ni en desacuerdo que el personal realiza bien el servicio desde la primera vez, el 41% de los clientes encuestados no están de acuerdo que el restaurante ofrece un servicio rápido, el 47% de los clientes encuestados no están de acuerdo que el personal tiene conocimientos suficientes para responder sus preguntas, el 39% de los clientes no están de acuerdo que el restaurante cumple con sus expectativas. Concluyendo lo siguiente: A través del desarrollo de esta investigación, se evidenció que el servicio al cliente es muy importante en cualquier empresa, depende de esto el éxito o el fracaso de la misma. En el estudio realizado se permitió identificar los factores importantes en la calidad del servicio como son: respuesta inmediata, trato personalizado, instalaciones, maquinarias y equipos modernos, Y se permite demostrar que existen clientes satisfechos con las instalaciones, la comida, los equipos y la confiabilidad de parte del personal. Existen clientes insatisfechos en el restaurante Rachy's se evidenció que el personal de servicio no brinda un trato personalizado, no se encuentran capacitados y el restaurante cuenta con pocos empleados y esto hace que el servicio no sea rápido.

Antúnez (2017) en su tesis *Gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro restaurantes, en la ciudad de Huarmey, 2016*. Tuvo como objetivo general determinar las principales características de la Gestión de Calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes, en la ciudad de Huarmey, 2016. Para hallar su objetivo general determino los siguientes objetivos específicos: determinar las principales características de los gerentes o representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes, en la ciudad de Huarmey, 2016. Determinar las principales

características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes, en la ciudad de Huarney, 2016. Determinar las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes, en la ciudad de Huarney, 2016. Para la elaboración de esta investigación se utilizó el diseño no experimental – transversal – descriptivo. Se determinó una muestra dirigida de 22 Micro y pequeñas empresas las que aceptaron participar en la investigación y se aplicó una encuesta de 14 preguntas. Realizada la investigación se obtuvieron los siguientes resultados: Respecto a los representantes: El 72,7% de los representantes tienen una edad entre 31-50 años de edad, el 63% de los representantes son de género masculino y el 45,5% tienen un grado de instrucción superior. Respecto a la MYPE: El 63,6% de las micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 5 trabajadores y el 68,2% de las Micro y pequeñas empresas tienen de 0 a 3 años de permanencia en el rubro. Respecto a la variable: El 59,1% de los encuestados si están aplicando una gestión de calidad, el 40,9% manifiestan usar la mejora continua como técnica de gestión en su negocio, el 50% de las micro y pequeñas empresas tienen como prioridad planificar sus actividades para determinar la calidad dentro de su negocio, el 45,5% al contratar a su personal prefiere dar la oportunidad de trabajo a sus familiares , el 54,5% no capacita a sus colaboradores en atención al cliente y el 59,1% señala que una atención de calidad contribuye en un aumento de ventas para el negocio. Es por ello y de acuerdo a sus resultados llegó a las siguientes conclusiones: En cuanto a los representantes: La mayoría de los representantes son personas adultas, ya que tienen una edad entre 31 a 50, son de género masculino y tienen un grado de instrucción superior. En cuanto a la MYPE: La mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen un tiempo de permanencia en el rubro de 0 a 3

años y se desarrollan con un personal entre 1 a 5 trabajadores. En cuanto a la variable: La mayoría de los representantes manifiestan que están aplicando una gestión de calidad, usando la técnica de la mejora continua, así mismo para determinar la calidad en sus negocios ellos priorizan la planificación de sus actividades. En cuanto al personal la mayoría de las micro empresarios contratan a sus colaboradores no precisamente por su competitividad, sino que prefieren dar la oportunidad a familiares, convirtiéndolo así en un negocio familiar, de la misma manera en su mayoría los representantes no consideran importante la capacitación, puesto que no lo aplican con sus colaboradores y tienen como prioridad el buen trato al cliente para gestionar una atención de calidad, contribuyendo así al aumento de ventas del negocio.

Marcelo (2017) en su trabajo de investigación *Caracterización de la capacitación en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del pueblo joven Miraflores Alto del distrito de Chimbote, 2014*. Tuvo como objetivo general determinar las principales características de la capacitación en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del pueblo joven Miraflores Alto del distrito de Chimbote, año 2014. Para desarrollar su objetivo general planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de la capacitación en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del pueblo joven Miraflores Alto del distrito de Chimbote, año 2014. Determinar las principales características en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del pueblo joven Miraflores Alto del distrito de Chimbote, año 2014. Determinar las principales características de los

representantes en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del pueblo joven Miraflores Alto del distrito de Chimbote, año 2014. Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental – transversal – descriptivo. Se utilizó una muestra dirigida de 8 Micro y pequeñas empresas a los cuales se aplicó un cuestionario de 13 preguntas. Realizada la investigación se obtuvieron los siguientes resultados: Respecto a los representantes: El 62.5% de los representantes, su edad fluctúa en el rango de 31 a 50 años. El 75% de los representantes legales encuestados son de sexo masculino. El 50% tienen grado de instrucción de secundaria completa. El 75% de los encuestados son representantes legales de la empresa. Respecto a las Mypes: El 62.5% de las micro y pequeñas empresas tienen de 6 a 10 años de presencia en el mercado. (rubro restaurantes de productos hidrobiológicos). El 75% de los encuestados respondieron que tienen de 03-04 trabajadores. El 100% de las Micro y pequeñas empresas tienen como objetivo obtener rentabilidad. Respecto a la variable: El 62.5% de los encuestados han manifestado que no capacita a su personal. El 62.5% de los encuestados manifiesta que ninguna vez al año capacita a su personal. El 62.5% de los encuestados manifiesta que no utiliza ninguna técnica de capacitación hacia su personal. El 62.5% de las Micro y pequeñas empresas manifiesta que en ningún tema capacita a su personal. El 100% de las Micro y pequeñas empresas resaltaron que si les gustaría que sus trabajadores reciban capacitación. El 75% de las Micro y pequeñas empresas encuestadas manifestaron que necesitarían capacitación para su personal en atención al cliente. Es por ello y de acuerdo a sus resultados llegó a las siguientes conclusiones: En cuanto a los representantes: La edad de los representantes legales oscila entre 31 a 50 años y son de sexo masculino y tienen

grado de instrucción de secundaria completa, esto indica que la mayoría de estas Micro y pequeñas empresas están siendo gestionadas por personas adultas que si bien es cierto alguno de ellos no tienen los conocimientos necesarios para poder dirigir una empresa pero si tienen la experiencia suficiente para poder trabajar en este rubro lo cual se ve evidenciado en los años que tienen la Micro y pequeñas empresas. En cuanto a las Mypes: Tienen más de 6 a 10 años de permanencia en el mercado y la mayoría de las Micro y pequeñas empresas tienen de 03 a 04 trabajadores, la totalidad de estas Micro y pequeñas empresas tienen muchos años desempeñándose en el mercado, formándose para alcanzar rentabilidad que es el objetivo y razón de ser de toda empresa. En cuanto a la variable: Llegó a la conclusión de que por mayoría absoluta hay empresas que no capacitan a su personal, mucho menos realiza técnicas de capacitación con ellos, esto sucede prácticamente porque ellos no tienen suficiente financiamiento para poder gestionar algunos cursos, pero ellos si son conscientes que su personal debe recibir toda la capacitación necesaria por profesionales en la materia. Toda empresa necesita que su personal tenga mayor conocimiento, que demuestre sus habilidades, destrezas y brinden un buen servicio con eficiencia hacia los clientes. De esta manera la empresa será sólida y confiable en mercado.

Gil (2017) en su tesis *Caracterización de la capacitación en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos de la zona céntrica de Nuevo Chimbote, 2014*. Tuvo como objetivo general determinar las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, de la zona céntrica de Nuevo Chimbote, 2014. Para desarrollar su objetivo general planteó los siguientes objetivos específicos: determinar las

características de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos de la zona céntrica de Nuevo Chimbote, 2014. Determinas las características de las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos de la zona céntrica de Nuevo Chimbote, 2014. Determinar las características de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos de la zona céntricas de Nuevo Chimbote, 2014. El diseño de la investigación fue no experimental – transversal – descriptivo y se utilizó una muestra dirigida de 10 micro empresas a los cuales se aplicó una encuesta de 14 preguntas. Realizada la investigación se obtuvieron los siguientes resultados: Respecto a los representantes: El 60% de los representantes legales tienen entre 31 a 50 años de edad. El 70% de los representantes encuestados son de sexo masculino. El 80% de los encuestados tienen un grado de instrucción superior no universitaria. El 90% de los encuestados son dueños de las mype en estudio. Respecto a las Mypes: El 50% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 4 a 6 años en el rubro (rubro restaurantes de productos hidrobiológicos). El 80% de los encuestados respondieron que tienen entre 1 a 5 trabajadores. El 80% de los encuestados creó su empresa para generar ganancias Respecto a la variable: El 100% en las MYPE encuestadas si tienen la idea de capacitación. El 70% de los representantes encuestados no se han capacitado. El 70% de los encuestados no se han capacitado ni una vez. El 60% de los representantes indicó que la capacitación es un gasto. El 70% de los encuestados nunca han capacitado a su personal. Es por ello y de acuerdo a sus resultados concluyó lo siguiente. En cuanto a los representantes: Se ha identificado que los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos de la

zona céntrica de Nuevo Chimbote son personas de una edad madura de 31 a 50 años, que en su mayoría son de sexo masculino, están dirigidos por personas con grado de instrucción no universitaria y representados por los mismos dueños. En cuanto a las Mypes: Se ha identificado que estas solo tienen entre 4 a 6 años en el rubro y cuentan con un máximo de hasta 5 trabajadores y solo han sido creadas para generar ganancias. En cuanto a la variable: Las MYPE encuestadas si conocen lo que es una capacitación, pero en su mayoría no capacita a su representante ni una sola vez. Considera a la capacitación como un gasto y no capacita a su personal.

Goicochea (2016) en su tesis *La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015*. Tuvo como objetivo general determinar las principales características de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector Servicio – rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015. Para desarrollar el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: determinar las características de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015. Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima,

departamento de Lima, periodo 2015. La investigación tuvo un diseño no experimental – transversal – descriptivo. La muestra estuvo constituida por 10 micro y pequeñas empresas a las cuales se aplicó un cuestionario de 24 preguntas. Realizada la investigación se obtuvieron los siguientes resultados: Respecto a los representantes: El 80% de los empresarios encuestados de la MYPE, tienen edad de 31- 50 años, el 70% de los representantes son de género masculino, el 40% de los representantes legales cuentan con estudios secundarios y el 80% de los representantes legales son los propios dueños. Respecto a la MYPE: El 60% de los representantes legales encuestados respondieron que sus MYPE, tienen más de 7 años de presencia en el mercado; el 60% de las MYPE encuestadas, tienen un total de 1 a 4 trabajadores y el 60% de las MYPE encuestadas, sus trabajadores cuentan con una estabilidad laboral permanente. Respecto a la variable: El 90% de los representantes legales encuestados respondieron que si tienen conocimiento en gestión de calidad; el 60% de los representantes legales si tienen un organigrama y manual de funciones; el 70% de los representantes legales encuestados respondieron que no desarrollan ninguna política de calidad del restaurante; el 80% de los representantes legales si realizan capacitaciones para sus trabajadores. Es por ello y de acuerdo a sus resultados concluyó lo siguiente: En cuanto a los representantes: Se llegó a la conclusión que el total de representantes legales son personas adultas, sus edades fluctúan entre 31 a 50 años, la mayoría de ellos son del género masculino, cuentan con estudios secundarios y la mayoría son los propios dueños. En cuanto a la MYPE: Se concluye que la gran mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen funcionando en el mercado por más de 7 años a más, y la cantidad de trabajadores que cuentan estas MYPE son de 1 a 4, siendo la gran mayoría trabajadores permanentes. En cuanto a la variable: Se llega a la conclusión

que la gran mayoría de los representantes legales de las MYPE si tienen conocimiento en gestión de calidad, la mayoría cuenta con un manual de organizaciones y funciones pero no existe interés por los propietarios y/o administradores en poner en práctica los diferentes procesos que te ofrece este tema de la gestión de calidad, no desarrollan ninguna política de calidad, la capacitación que se efectúa a sus trabajadores es de forma empírica; por lo que mucho de ellos no están preparados completamente para desempeñarse en el cargo asignado.

Torres (2016) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad en las Mypes del sector servicio - rubro cevicherías del P.J. Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, año 2013*. Tuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio– rubro cevicherías del P.J Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, 2013. Para desarrollar el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: determinar las características de los representantes legales en las MYPES del sector servicio – rubro cevicherías del P.J Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, 2013. Determinar las características en las MYPES del sector servicio – rubro cevicherías del P.J Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, 2013. Determinar las características de la Gestión de Calidad en las MYPES del sector servicio – rubro cevicherías del P.J Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, 2013. El diseño que se utilizó en esta investigación fue no experimental – transversal – descriptivo. La muestra estuvo dirigida a 18 micro y pequeñas empresas. Realizada la investigación se obtuvieron los siguientes resultados: Respecto a los representantes: El 77.8% de los representantes son hombres, el 44.4% de los representantes tiene una edad promedio de 45 a 50 años, el 44.4% de los representantes tienen estudios básicos, el 38.9% de los encuestados se presenta

como jefes . Respecto a la MYPE: El 50% de las MYPE cuentan con un promedio de 1 a 10 trabajadores, el 72.2% tiene más de 5 años en el negocio, el 61.1% desconocen de las técnicas de gestión empresarial, el 55.6% conoce técnicas de mejora continua, el 83.3 % sigue un plan de negocios estratégico y el 38.88% prefieren el ceviche. Respecto a la variable: El 77.8% mantiene estándares de calidad en su empresa,el 77.8% afirman que la gestión de calidad ayuda a cumplir los objetivos,el 38.9 % cuenta con clientes más satisfechos, el 44.4% ha desarrollado más su tiempo gerencial en el área de RR.HH. Es por ello y de acuerdo a sus resultados concluyó lo siguiente: En cuanto a los representantes: La mayoría de los representantes son del género masculino, tienen una edad promedio de 45 a 50 años de edad, en su mayoría tienen estudios básicos como es la secundaria y se presentan ante sus trabajadores como jefes. En cuanto a la MYPE: Tienen de 1 a 10 trabajadores, con un tiempo de actividad empresarial de 5 años a mas, desconociendo sobre técnicas de gestión empresarial, en la cual solo se reconoció la técnica de mejora continua para su negocio, los representaste afirman en su mayoría que siguen un plan estratégico para aumentar su rentabilidad, dando a entender la mayoría de representantes que el plato de mayor acogida es el ceviche. En cuanto a la variable: La mayoría de los representantes mantienen los estándares de calidad en su empresa, lo cual en su mayoría perciben que aplicar una gestión de calidad en su empresa le proporciona resultados que le ayudan a lograr sus objetivos, obteniendo como resultado clientes satisfechos, los representantes afirmaron en su mayoría que el área que ha desarrollado más su tiempo gerencial es el área de RR.HH. siendo el motor de empuje para su óptimo funcionamiento.

Campos (2015) en su tesis *Gestión De Calidad Y Competitividad De Las Mype Rubro Restaurantes Cevicherías Del Asentamiento Humano La Primavera*

Castilla, 2015. Tuvo como objetivo general determinar la manera en la cual influye la gestión de la calidad y competitividad en las MYPE rubro restaurantes cevicherías Asentamiento Humano La Primavera Castilla, 2015. Para determinar el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: Determinar que características tiene la gestión de calidad de las Mype rubro restaurantes cevicherías Asentamiento Humano La Primavera Castilla, 2015. Conocer la importancia de la competitividad de las MYPE rubro restaurantes cevicherías Asentamiento Humano La Primavera Castilla, 2015. Determinar los elementos de la competitividad de las MYPE rubro restaurantes cevicherías Asentamiento Humano La Primavera Castilla, 2015. La metodología de la investigación es no experimental – descriptivo – cuantitativo, además la muestra estuvo dirigida a 58 clientes. Realizada la investigación se obtuvieron los siguientes resultados: Respecto a la variable: El 100% de los encuestados respondieron que si están desarrollando correctamente los procesos de la elaboración de alimentos. El 100% de los encuestados respondieron que realiza sus actividades de compra de forma planificada, el 67% de los encuestados respondieron que no plantean estrategias para alcanzar sus objetivos propuestos, el 100% de los encuestados respondieron que si tienen una estructura de responsabilidades en el personal de servicio, el 100% de los encuestados respondieron que no capacitan constantemente al personal en cuanto a la importancia de calidad, el 100% de los encuestados respondieron que si existe interés por la calidad en el restaurante, el 67% de los encuestados respondieron que no toman decisiones frecuentemente para la mejora de su empresa. Es por ello y de acuerdo a sus resultados concluyó lo siguiente: En cuanto a la variable: Si influye la gestión de calidad en la competitividad, realizan sus compras bajo una planificación, pero no hay interés por los propietarios y/o administradores de

planear estrategias para alcanzar sus objetivos, si tienen una estructura de responsabilidades en el personal de servicio , no capacitan a su personal, existe un interés por la calidad en el restaurante pero no toman decisiones para la mejora de la empresa, lo cual repercute, ya que la gestión de calidad en la actualidad es una estrategia dirigida al éxito competitivo de la empresa.

Vilquiniche (2015) en su tesis *Caracterización de la capacitación en las mype del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Coishco, 2013*. Tuvo como objetivo general: determinar las principales características de la capacitación, en la MYPE del sector servicio, rubro restaurantes en el distrito de Coishco, 2013. Para poder dar respuesta al objetivo general planteó los siguientes objetivos específicos: determinar el perfil de los representantes legales de las MYPE del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Coishco, 2013. Determinar las principales características de la MYPE del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Coishco, 2013. Determinar las principales características de la capacitación en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del distrito de Coishco, 2013. Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental – transversal – descriptivo – cuantitativo. La muestra dirigida fue de 8 MYPE, las cuales estuvieron disponibles a proporcionar fuente de información al momento de hacer el estudio obteniendo los siguientes resultados: Respecto a los representantes: El 62,5% de los encuestados tienen de 40 a 50 años, el 62,5% tienen grado de instrucción técnico, el 87,5% son los propietarios de su propio MYPE. Respecto a las mypes: El 87,5% son formales, el 75% de los encuestados respondieron que tienen de 1 a 4 trabajadores, el 62,5% tienen de 5 años de permanencia en el rubro. Respecto a la variable: El 75% de los encuestados respondieron que han recibido capacitación antes de crear su MYPE, el 75% han

llevado 02 cursos de capacitación , el 75% de los encuestados respondieron que han llevado curso de Manejo Empresarial, el 87,5% consideran la capacitación como una inversión, el 87,5% ha capacitado a su personal, el 87,5% de los encuestados respondieron que capacitaron a su personal en temas como manejo al cliente, el 100% de los encuestados respondieron que si creen que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa. Concluyendo lo siguiente: La mayoría de las MYPE del sector servicio – rubro restaurantes del distrito de Coishco, 2013 están siendo dirigidas por personas adultas, que cuentan con estudios técnicos y son ellos quienes administran sus negocios. La gran mayoría de las MYPE del sector servicio – rubro restaurantes del distrito de Coishco, 2013, son formales, tienen más de 5 años de permanencia en el rubro, tienen de 1 a 4 trabajadores. La mayoría de las MYPE del sector servicio – rubro restaurantes del distrito de Coishco, 2013 se han capacitado antes de poner en funcionamiento su MYPE en temas como Manejo Empresarial, han recibido capacitación para mejorar el manejo de su MYPE, consideran a la capacitación como una inversión, han capacitado a su personal en temas como manejo al cliente, ha capacitado a su personal, creen que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa, consideran que la capacitación aumentaría la productividad de su negocio.

2.2.Bases Teóricas de la investigación

Definición de la Micro y Pequeña Empresa

La Micro y Pequeña empresa puede definirse como la entidad generadora de ingresos económicos mediante alguna actividad comercial o de servicios, formada de manera individual o en conjunto para su incorporación en el mercado.

Según la Ley 28015 (2013) refuta lo siguiente:

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación, vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando en esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante de tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas.

De esta manera, los representantes y el público en general tendrá conocimientos del significado de la micro y pequeña empresa, además tendrá la información apropiada, pues se basarán según lo que indica la ley del estado peruano.

Características de la Micro y Pequeña Empresa

Las Micro y Pequeñas empresas se caracterizan en diferentes aspectos ya sea por la cantidad de trabajadores en su haber o también por los ingresos económicos que perciben anualmente.

Según la Nueva Ley 30056 (2013) expone lo siguiente:

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

- Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

Cabe mencionar que la microempresa, cuenta con menos de 60 colaboradores; sus establecimientos son de capacidad reducida y sus ingresos económicos no son muy altos. Es importante conocer las características de la Micro y Pequeña Empresa, así las personas que deseen establecer un negocio, puedan analizar y elegir el tipo de empresa a establecer y conocer el rango de tributación.

Tipología de las Micro y Pequeñas Empresas

La Micro y Pequeña empresa según su tipología se clasifican de tres maneras:

MYPES de Acumulación

Este tipo de Micro y pequeña empresa se caracteriza por generar ingresos que permiten su estabilidad en el mercado. Las MYPES de acumulación, tienen la capacidad de generar utilidades para mantener su capital original e invertir en el crecimiento de la empresa, tienen mayor cantidad de activos y se evidencia una mayor capacidad de generación de empleo remunerado (Huamán, 2009). Al

mantener su permanencia en el mercado e invertir en su crecimiento, estas micro y pequeñas empresas necesitarán de mayor personal.

MYPES de Subsistencia

Este tipo de MYPES no pueden generar ingresos económicos que permitan invertir en su crecimiento.

Las MYPES de subsistencia son aquellas unidades económicas sin capacidad de generar utilidades, en detrimento de su capital, dedicándose a actividades que no requieren de transformación substancial de materiales o deben realizar dicha transformación con tecnología rudimentaria. Estas empresas proveen un “flujo de caja vital”, pero no inciden de modo significativo en la creación de empleo adicional remunerado (Huamán, 2009).

Por ende no fomentan mayor empleo por los ingresos bajos que perciben, no generan muchos ingresos económicos por lo cual no generan utilidades.

Nuevos Emprendimientos

El éxito en los negocios surge a partir de un espíritu emprendedor, por las ganas de querer salir adelante a través de cualquier actividad comercial o de servicios para generar ingresos.

Los nuevos emprendimientos se entienden como aquellas iniciativas empresariales concebidas desde un enfoque de oportunidad, es decir como una opción superior de autorrealización y de generación de ingresos. El plan nacional enfatiza el hecho que los emprendimientos apuntan a la innovación, creatividad y cambio hacia una situación económica mejor y más deseable ya sea para iniciar un negocio como para mejorar y hacer más competitivas las empresas (Huamán, 2009).

Un negocio surge a partir de una idea, la cual debe ponerse en práctica y estar en constante cambio para ser competitivas en el mercado.

Importancia de la Micro y Pequeña empresa

Hoy en día, la Micro y pequeña empresa es fundamental en el desarrollo económico de cualquier país, pues, fomentan la generación de empleo, reducen los niveles de pobreza y ayudan al crecimiento del producto bruto interno (PBI). En el Perú la Micro y pequeña empresa es el principal motor de desarrollo que impulsa el crecimiento de la economía.

Según Tello (2014) afirma:

La importancia de la MYPE se evidencia desde distintos ángulos. En primer lugar, es una de las principales fuentes de empleo, es interesante; es interesante pues como herramienta de promoción de empleo en la medida en que solo exige una inversión inicial y permite el acceso a estratos de bajos recursos. En segundo lugar, puede potencialmente constituirse en apoyo importante a la gran empresa resolviendo algunos cuellos de botella en la producción (p.204).

La Micro y pequeña empresa también realiza trabajos que ayudan a la producción de las grandes empresas, por lo cual apoya y establecen relaciones laborales, siendo importante su constitución, además promueven y generan empleo en la población.

En el Perú los establecimientos que se forman día a día son Micro y Pequeñas empresas, de tal forma que son las que más abundan en nuestro país y se impulsa su formación.

Ferraro y Stumpo (2010) afirman:

En el Perú no existen políticas ni instituciones especializadas en la pequeña y mediana empresa (pyme) sino políticas e instituciones de promoción y apoyo a la micro y pequeña empresa (mype). Esto no es capricho de un gobierno ni un afán de diferenciación del Perú, sino que tiene fundamentos en la gran presencia de la microempresa como estrato mayoritario del sector empresarial privado, no solo en número de empresas sino también en el empleo y en el significativo aporte al producto interno bruto (PIB) (p. 343).

Es evidente que este tipo de empresas sean apoyadas, pues, lo que se busca es su crecimiento, y así puedan aumentar su nivel de producción e importancia en el mercado y en la economía peruana.

Problemática de la Micro y Pequeña Empresa en el Perú

Las Micro y Pequeñas empresas son importantes en cualquier país del mundo, y más aún, cuando su economía está en pleno crecimiento, pero, existen problemas que interfieren y retrasan su desarrollo, nuestro país no es ajeno a ello, estos establecimientos son la mayor fuente de ingresos económicos que puede percibir la economía peruana, por lo cual, es de gran envergadura que se brinde el apoyo necesario, para que estas micro y pequeñas empresas puedan mantenerse estables en el mercado y puedan crecer.

Según El Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (2017) sostiene lo siguiente:

Al finalizar el II Trimestre de 2017, el número de empresas activas en el Directorio Central de Empresas y Establecimientos ascendió a 2 millones 216 mil 81 unidades, mayor en 6,3% respecto al similar periodo del año anterior. Asimismo, se crearon 67 mil 976 empresas y se dieron de baja 39 mil 322, presentando un saldo positivo de 28 mil 654 unidades económicas (p.2).

Si bien es cierto, las Micro y pequeñas empresas han aumentado en cierto nivel, también, podemos afirmar que han disminuido, y esto se debe a la falta de

apoyo y capacitación. Si estas empresas estuvieran formadas por personas profesionales o al menos, recibirán algún tipo de charla e información para el manejo de su negocio, no habría esta baja de establecimientos, al contrario, se mantendrían vigentes y el crecimiento sería más eminente.

Existen muchos problemas que retienen el crecimiento de las Micro y pequeñas empresas y no permiten su estabilidad en el mercado, por los distintos inconvenientes que acaparan; a consecuencia de ello suelen cerrar sus puertas.

Según Tello (2014) sostiene:

Detrás del problema de la informalidad de la microempresa hemos identificado varios problemas secundarios; que no por ser secundarios son menos importantes, como son ineficacia de los instrumentos de formalización para el desarrollo y la competitividad, (...) existencia de una SUNAT que con su poder coercitivo solo exhorta a la recaudación pero no a desarrollar un sistema tributario que favorezca a las micro, pequeñas y medianas empresas de manera competitiva; falta de promoción de las exportaciones de las MYPE; poco uso de técnicas de gestión debido a la escasa preparación de los micro, pequeños y medianos empresarios; restricción del acceso al mercado, tanto de productos finales como de factores de producción, entre otros (p.206).

Para evitar la disminución o la clausura de estas MYPES, se deben de buscar herramientas que permiten controlar y terminar con los problemas que presentan, uno de ellos es el uso de técnicas administrativas, las cuales ayudará de manera significativa a resolver las problemáticas que abarcan y lograr su estabilidad y desarrollo.

La capacitación

La capacitación es una herramienta educativa para reforzar, instruir y aplicar nuevos conocimientos sobre un determinado grupo de personas para la realización de sus funciones según la organización que pertenezcan. Es brindar información

oportuna, necesaria y actual para mejorar el desempeño de los colaboradores a través de diferentes técnicas que se utilizarían según las necesidades de la empresa o los problemas que puedan abordar en ellas. Realizar esta actividad ayudará a mejorar las habilidades de los colaboradores.

Asimismo Siliceo (2015) afirma “La capacitación consiste en un actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador” (p.25). Al determinar los problemas de preparación que acaparan parte de la organización, aplicar esta herramienta favorecerá y formará nuevas competencias en los colaboradores, al mismo tiempo se logrará erradicar la falta de conocimiento respecto a las funciones que realizan.

Así como lo manifiesta Chiavenato (2011) “La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos” (p.322). Los conocimientos adquiridos sirven para realizar de manera eficiente las actividades laborales y así se lograrán las metas propuestas por la empresa.

Si bien es cierto, las empresas contratan a muchos jóvenes y la mayoría no tienen experiencia laboral; sin embargo existen métodos para prepararlos. “La capacitación son actividades diseñadas para brindar a los aprendices los conocimientos y las habilidades necesarios para desempeñar sus trabajos actuales” (Mondy, 2010, p.198). Utilizar este proceso ayudará de manera óptima a cumplir las funciones de los colaboradores, además de establecer nuevas habilidades y el desarrollo de sus competencias.

Importancia de la capacitación

En un mercado cambiante y competitivo, las empresas deben de prepararse y estar a la vanguardia de los nuevos cambios que aparecen día a día, nuevas herramientas y técnicas de trabajo se presentan; para ello debe de contar con el personal apropiado, que tengan ganas de aprender y sobre todo tener claro que la capacitación no es un gasto, sino una inversión, para mejorar el talento humano de la organización.

Según Chiavenato (2011) afirma lo siguiente:

La capacitación es el acto intencional de proporcionar los medios que permitan el aprendizaje, fenómeno que surge como resultado de los esfuerzos de cada individuo (...). La capacitación debe tratar de orientar esas experiencias de aprendizaje en un sentido positivo y benéfico, completarlas y reforzarlas con una actividad planeada, para que los individuos de todos los niveles de la empresa desarrollen más rápido sus conocimientos y las actitudes y habilidades que les beneficiarán a ellos y a la empresa (p.324).

Si la empresa busca obtener buenos resultados debe dedicar gastos para el desarrollo de un proceso de capacitación, de no ser así, los colaboradores no mejorarán sus conocimientos e incluso puede disminuir su rendimiento por la falta de inducción, trayendo consecuencias como las falta de clientes en la empresa.

Brindar capacitaciones a los colaboradores generará ciertos beneficios para la empresa y para ellos mismos, siendo de suma importancia aplicar esta técnica administrativa por sus consecuencias positivas.

Según Mondy (2010) refiere lo siguiente:

Algunos beneficios estratégicos posibles de la capacitación y el desarrollo incluyen la satisfacción de los empleados, el mejoramiento de la moral, una tasa de retención más alta, una tasa de rotación más baja, una mejora en las contrataciones, el aumento en las utilidades y la invaluable consecuencia de que los empleados satisfechos producen clientes satisfechos (p.198).

Podemos identificar la importancia que genera la capacitación en los colaboradores, asimismo motivará y generará confianza en ellos mismos para realizar sus actividades de manera efectiva. Cabe mencionar que el colaborador transmite a los clientes el grado de preparación con el que cuentan y es primordial, porque un colaborador que conoce y está seguro de sus funciones, transmitirá aquello al cliente y por ende quedará satisfecho con el servicio.

Objetivos de la capacitación

Desarrollar o aplicar el proceso de capacitación tiene un fin específico, busca preparar, enseñar, transmitir, educar e impregnar nuevos conocimientos en un determinado grupo de personas que ameritan percibir información actualizada sobre modernos procedimientos, técnicas de herramientas y mejora de actitudes para desempeñar eficientemente sus actividades.

Según Siliceo (2015) indica lo siguiente:

La capacitación es un medio formidable para encauzar al personal de una empresa logrando una autentica automotivación e integración. Esto sólo es posible si la educación que se imparte es integral, pues sólo así ubicará y desarrollará al empleado cualquiera que sea su nivel y área de trabajo, como un miembro responsable del conglomerado social al que pertenece.

En este orden de ideas, dos son los fines básicos de la capacitación en la empresa:

- Promover el desarrollo integral del personal y, por tanto, el desarrollo de la empresa.
- Lograr un conocimiento técnico especializado, necesario para el desempeño eficaz del puesto (p. 33-34).

Si aplicamos la capacitación, lograremos que los colaboradores sean competentes para desempeñar sus funciones dentro de la empresa y transmitan seguridad y confianza a los clientes.

Para lograr cargos de mayor rango en una organización, el personal debe de estar preparado, tener los conocimientos necesarios para desempeñar de manera óptima las nuevas funciones que ocupará, y lo logrará retroalimentando sus competencias mediante las capacitaciones.

Para Chiavenato (2011) los principales objetivos de la capacitación son:

- Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto.
- Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no sólo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas.
- Cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración (p.324).

Es cierto que la capacitación busca preparar a las personas para desempeñar sus labores o conocer nuevas funciones, las cuales brindarán oportunidades de desarrollo ampliando sus conocimientos, en consecuencia pueden cambiar u ocupar nuevos roles dentro de una organización.

Realizar capacitaciones en los recursos humanos, busca alcanzar la efectividad en el desempeño de sus funciones, y refleja la calidad en el producto o servicio ofrecido, captando mayores clientes que ayudarán a percibir mayores ingresos. Según Mondy (2010) sostiene “El mejoramiento en el desempeño, que es el objetivo de la capacitación y el desarrollo desde el punto de vista de las utilidades, es una meta estratégica para las organizaciones” (p. 199).

Mantener el talento humano preparado, apto y competente ayudará a mejorar su desempeño dentro de la organización, en consecuencia ejecutarán sus actividades de manera eficiente, brindarán un servicio mejorado, lograrán captar más clientes y la fidelización de los mismos, de acuerdo a ello se cumplirán los objetivos propuestos, se percibirá mayor ingreso económico que beneficiará tanto a los colaboradores y a la organización.

Proceso de Capacitación

Para reforzar los conocimientos de nuestros colaboradores, la capacitación es la herramienta precisa a ejecutar, por lo cual es necesario plantear un proceso para su realización, de esta manera los colaboradores podrán comprender la información y la importancia de la misma.

Según Chiavenato (2011) afirma lo siguiente:

El proceso de capacitación se asemeja a un modelo de sistema abierto, cuyos componentes son:

- Insumos (entradas o inputs): como educandos, recursos de la organización, información, conocimientos, etcétera.
- Proceso u operación (throughputs): como procesos de enseñanza, aprendizaje individual, programas de capacitación, entre otros.

- Productos (salidas u outputs): como personal capacitado, conocimientos, competencias, éxito o eficacia organizacional, etcétera.
- Realimentación (feedback): como evaluación de los procedimientos y resultados de la capacitación, ya sea con medios informales o procedimientos sistemáticos (p. 324-325).

Este proceso intuirá de manera eficaz en la organización, debido a que el personal estará calificado, preparado y especializado en las funciones que se les asignen, además se logrará el éxito de aplicación de esta herramienta.

Beneficios de la Capacitación para la empresa

- Contribuye a prevenir riesgos laborales
- Fomenta mayor rentabilidad en la empresa
- Permite un mejor vínculo entre los colaboradores
- Favorece a la producción y calidad en el trabajo
- Fomenta una mejor comunicación
- Ayuda a mejorar el rendimiento de los colaboradores en los diferentes puestos de trabajo
- Permite resolver los inconvenientes que se presenten en la organización.

Beneficios de la Capacitación para los colaboradores

- Promueve la formación de nuevos líderes
- Ayuda al desarrollo de nuevas habilidades y conocimientos
- Genera confianza en la ejecución de sus actividades
- Permite conseguir objetivos individuales
- Ayuda a tomar decisiones ante un conflicto

- Reduce errores en el desarrollo de sus actividades
- Permite el crecimiento laboral y personal.

Técnicas y Métodos de Capacitación

Existen diferentes técnicas y métodos de capacitación, de acuerdo a la necesidad que requiera la empresa, se aplicarán los diferentes sistemas de capacitación; cabe resaltar quien tenga la potestad de comunicar y transmitir nuevos conocimientos, debe de estar preparado, certificado y calificado para sustentar los diferentes métodos a consecuencia de ellos los colaboradores estarán aptos para desarrollar y llevar a cabo sus funciones.

Contar con la persona calificada que transmitirá la información que se desea llevar a los colaboradores es muy importante para lograr el objetivo propuesto. Siliceo (2015) afirma “La capacitación en aula es la que se imparte en un centro establecido a propósito, y con un cuerpo de instructores especializados: conocida también como capacitación residencial, colectiva o grupal” (p.38). Este tipo de capacitación es realizada para alcanzar un objetivo y suelen ejecutarse de manera grupal.

La persona responsable dentro de la organización para velar el desarrollo y cumplimiento de la capacitación, es el jefe directo. Si se desea que el colaborador conozca respectivamente las funciones que tiene que desempeñar, pues, se le debe de capacitar de acuerdo a su puesto en el trabajo.

Según Siliceo (2015) afirma:

La capacitación en el trabajo: Entendida como aquellas actividades que directamente relacionadas con el trabajo cotidiano, pueden ser concebidas

en forma sistemática y transformadas en un entrenamiento permanente. En este caso, la ayuda de los instructores del centro de capacitación es clave, pero es más importante aún el compromiso que el jefe debe tener al respecto; en síntesis, todo jefe debe ser líder en materia de capacitación y desarrollo (p.38).

El representante de la organización debe ser la persona responsable de velar el cumplimiento de la capacitación en las distintas áreas de la empresa, de esta forma la empresa se caracteriza por realizar una capacitación constante a su personal.

A veces no es suficiente recibir charlas internamente para aprender nuevos métodos o captar funciones laborales, es por ello, que hoy en día para mejorar nuestro desempeño, se busca asesoría fuera de la empresa. Al respecto Siliceo (2015) sostiene:

La capacitación externa: Debido a las limitaciones que una empresa pueda tener, pensamos que ésta no es autosuficiente, y que requerirá la ayuda de otras instituciones educativas para responder a sus necesidades. Algunas empresas por tanto, envían, a sus empleados a tomar cursos fuera (p.39).

Los representantes se preocupan por el desempeño de sus colaboradores, incluso invierten en ellos para que los formen fuera de la empresa y puedan recibir nuevas orientaciones para su óptimo rendimiento dentro de la organización, por ende, ayudará al crecimiento personal y profesional de los mismos.

Para Chiavenato (2011) sostiene:

Una vez determinada la naturaleza de las habilidades, conocimientos o conductas que se desean como resultado de la capacitación, el siguiente paso es elegir las técnicas para el programa de capacitación, de modo que permitan optimizar el aprendizaje; es decir, obtener el mayor aprendizaje posible con el menor dispendio de esfuerzo, tiempo y dinero. Las técnicas

de capacitación se clasifican con base en su utilización, tiempo y lugar de aplicación (p.331).

A continuación se explican las siguientes técnicas:

A) Técnicas de capacitación en cuanto a su utilización:

- Orientadas al contenido: Busca transmitir nuevos conocimientos a través de distintos programas como vídeos, lecturas que permitirá enfocarse en los contenidos de la empresa.
- Orientadas al proceso: Está planteada al desarrollo de nuevas habilidades, conductas y actitudes en las cuales se busca estudiar el interior de los colaboradores en las cuales destacan la representación de roles, entrenamiento de sensibilidad, etc.

B) Técnicas de capacitación en cuanto al tiempo:

- Antes de ingresar al trabajo: Esta técnica emplea programas de inducción e integración que permiten conocer y familiarizarse con la empresa, busca la comprensión de los objetivos, de tal forma que puedan adaptarse dentro de la misma.
- Después de ingresar al trabajo: Son técnicas que se utilizan cuando el personal está dentro de su jornada laboral, pero, también se realizan aun así no estén laborando.

C) Técnicas de aplicación en cuanto al lugar de su aplicación:

- En el lugar de trabajo: Es una técnica que se usa frecuentemente para preparar a los colaboradores a efectuar sus funciones mientras trabajan, pues es más práctico y efectivo, entre las cuales presentes modalidades como: rotación de puestos, enriquecimiento del puesto, etc.

- Fuera del lugar de trabajo: Esta técnica se utiliza fuera de la aplicación de labores y son llevadas a cabo en aulas modernas, con ayuda de la tecnología para una mejor comprensión.

Según Mondy (2010) afirma lo siguiente:

Cuando se consideran diversos métodos de capacitación y desarrollo se aplica la misma lógica. En algunos casos, no es posible aprender al mismo tiempo que se realiza un trabajo... las empresas utilizan diversos métodos para enseñar conocimientos y habilidades a la fuerza de trabajo y, por lo regular, se usa más de un solo método... Existen los siguientes métodos de capacitación; estudio de caso, modelado de comportamiento, representación de funciones o de roles, juegos de negocios, prácticas en el manejo de documentos, capacitación en el puesto de trabajo, rotación de puestos y capacitación de aprendices (p.202-205).

A continuación se explican los siguientes métodos:

- Estudio de caso: Este método se aplica para analizar información en un caso particular y busca que los colaboradores puedan tomar las decisiones correspondientes basadas en el caso expuesto.
- Modelado de comportamiento: Este método proporciona información a través de la imitación de conductas de terceras personas y los encargados puedan evidenciar el manejo de diferentes situaciones que puedan presentarse en la realización de las distintas funciones dentro de la organización.
- Representación de funciones o de roles: Este método permite la interacción de los colaboradores y con ayuda de los mismos puedan identificar que problemas se presentan en los diferentes puestos de trabajo en el día a día.
- Juegos de negocios. Este método involucra a las distintas áreas dentro de la organización realizando un intercambio de roles, de esta manera pueden

apreciar las decisiones tomadas y observar cómo pueden afectar sobre las diferentes áreas de la empresa.

- Prácticas en el manejo de documentos: Este método sirve para identificar a colaboradores que tengan habilidades superiores para manejar distintos documentos de negocios, de esta manera podrán tomar decisiones y estar preparado para desempeñar más adelante un cargo administrativo dentro de la organización.
- Capacitación en el puesto de trabajo: Este método permite al colaborador aprender las distintas funciones que amerita su puesto de trabajo, aplicado en un tiempo real, calificándose como un método de capacitación informal.
- Rotación de puestos: Este método consigue ampliar las habilidades y conocimientos del colaborador, debido a que se le instruye en las funciones de otras áreas de trabajo distinto a las suyas, la cual permite desarrollar y aumentar sus competencias.
- Capacitación de aprendices: Este método mezcla el aprendizaje que se logra en el aula de clases con la capacitación que se lleva a cabo en el puesto de trabajo, lo cual permitirá a la empresa contar con un colaborador efectivo en el manejo de sus funciones.

Evaluación de los resultados de la capacitación

Aplicar un proceso de capacitación demandará de tiempo e inversión, por lo cual, si queremos obtener resultados, se debe de realizar una evaluación para medir el grado de preparación y atención de los colaboradores y verificar si han comprendido la información que se les ha proporcionado.

Siliceo (2015) afirma “La responsabilidad que implica la evaluación de personas, requiere de un trabajo de alta ética profesional y atención personalizada, que aseguren a la empresa y al evaluado, la consecuencia de intereses y expectativas mutuas” (p.44). Realizar estas evaluaciones servirán de mucha ayuda al representante pues identificará al personal que ha logrado percibir nuevos conocimientos y quienes no, y así poder retroalimentar o tomar otras medidas de capacitación para reforzar sus habilidades.

Las capacitaciones que se efectúan buscan reforzar conocimientos, mejorar habilidades, crear nuevas conductas, conocer la función que debe desarrollar el colaborador, entre otras cosas, por lo cual realizar evaluaciones es fundamental para llevar un control del rendimiento del personal dentro de la organización.

Según Chiavenato (2011) afirma:

La evaluación de los resultados de la capacitación se efectúa en tres niveles:

- Evaluación en el nivel organizacional: en este nivel, la capacitación debe proporcionar resultados como: Aumento en la eficacia organizacional, mejora de la imagen de la empresa, mejora del clima organizacional, mejora en la relación entre empresa y empleados, apoyo del cambio y la innovación, aumento de la eficiencia, etcétera.
- Evaluación en el nivel de los recursos humanos: en este nivel, la capacitación debe proporcionar resultados como: Reducción de la rotación de personal, reducción del ausentismo, aumento de la eficiencia individual de los empleados, aumento de las habilidades personales, aumento del conocimiento personal, cambio de actitudes y conductas, etcétera.
- Evaluación en el nivel de la tareas y operaciones: en este nivel, la capacitación debe proporcionar resultados como: Aumento de

productividad, mejora en la calidad de los productos y servicios, reducción del flujo de la producción, mejora en la atención al cliente, reducción del índice de accidentes, reducción del índice de mantenimiento de máquinas y equipos, etcétera (p.336).

Lograr resultados positivos a través de la capacitación, permitirá el crecimiento tanto del personal, como el de la empresa, pues, los colaboradores conocerán sus funciones específicamente, transmitirá confianza, en consecuencia se brindará un mejor servicio al público.

Calidad

La calidad es un conjunto de características que certifica la buena condición de un producto y la excelencia de un servicio que se brinda a los consumidores, a través de procesos que garantizan bienes y servicios que lograrán la satisfacción de los clientes.

Según Uribe (2011) afirma:

Es un conjunto de propiedades que posee un producto y/o servicio y que son inherentes a él, que garantiza que está bien hecho y que cumple con los requisitos y los estándares exigidos, alcanzando un grado de satisfacción tanto para el fabricante como para el cliente (p.19).

Para captar y fidelizar clientes, debemos de aplicar este sistema y para su buen funcionamiento debemos de cumplir con los requerimientos de los clientes, a través de la calidad en los recursos humanos y así poder satisfacer los gustos y preferencias de los clientes.

Cabe mencionar que la calidad dentro de cualquier organización no solo es cuestión de aprender, sino, se debe de ejecutar de manera constante y lograr bienes o servicios calificados eficazmente. “Conjunto de características inherentes de un

bien o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes” (Fontalvo y Vergara, 2010, p.22). Cuando logramos satisfacer las necesidades del cliente o cumplir sus requisitos, podemos afirmar que se está brindando productos o servicios de calidad.

Control de Calidad

Se entiende como control de calidad, observar o inspeccionar los procedimientos en la elaboración de un producto o la prestación de un servicio para descubrir los inconvenientes que puedan suscitarse en el desarrollo de su aplicación y tomar medidas de solución para brindar un producto y/o servicio de calidad.

Es aquel proceso desarrollado por una empresa para asegurar que sus productos y servicios cumplan con los requisitos de calidad establecidos con antelación por la organización, mediante el uso de técnicas y actividades de carácter operativo utilizadas para cumplir los requisitos, dicho proceso se lleva a cabo en todas las áreas de la empresa e implica a toda la organización: su personal, sus procesos productivos y por supuesto los productos, bienes o servicios finales (Uribe, 2011, p.21).

El control de calidad busca que se realice de manera eficaz los trabajos en las distintas áreas de la organización para lograr producir bienes o servicios de acuerdo a la necesidad de los clientes y así lograr que sean de su agrado.

Calidad total

La calidad total es un proceso que se obtiene a través de la mejora continua en el desarrollo de las actividades dentro de una organización, cuyo objetivo final es ofrecer bienes y /o servicios que puedan satisfacer las necesidades de los clientes.

Según Uribe (2011) afirma:

Es un concepto introducido por los japoneses en el mundo occidental, que surge después de la Segunda Guerra Mundial como una filosofía empresarial coherente orientada a satisfacer plena y permanentemente las necesidades y expectativas de los clientes, se basa en la mejora continua de toda la organización y en ella participan activamente todos los miembros de la misma en busca del beneficio para la empresa, del desarrollo humano y de la mejora en la calidad de vida de la sociedad (p.23).

Cuando se alcanza un nivel de satisfacción empresarial, laboral y personal, podemos afirmar que se ha logrado la calidad total en la organización, pues, participan todos sus miembros y también quienes no lo son, es decir, los consumidores al obtener productos o servicios de calidad.

Según Cuatrecasas (2010) afirma “La calidad se convierte en <<calidad total>>, que abarca no sólo a productos, sino a los recursos humanos, a los procesos, a los medios de producción, a los métodos, a la organización, etc.” (p.20). Si en las organizaciones queremos alcanzar la calidad total, pues, no solo se debe buscar la calidad en los productos o servicios que se ofrecen, sino, gestionar calidad en los recursos humanos y en la sociedad, de esta manera se logra la calidad total.

Los cuatro pilares de la calidad total

Para lograr la calidad, tanto en bienes y/o servicios, hay que tener una base para realizar los distintos procesos que permitirán alcanzar cualidades que sean del agrado de los consumidores.

Según Cuatrecasas (2010) afirma “Existen cuatro pilares que constituyen la base de la gestión de calidad total y son: Ajustarse a los requerimientos del

consumidor, eliminación total de los despilfarros, mejora continua y participación total de todas las personas que integran la organización” (p.34).

A continuación se explican los cuatro pilares de la calidad total:

- Ajustarse a los requerimientos del consumidor: Para poder alcanzar el éxito en cualquier organización y mantener vigente en el mercado, es primordial ofertar productos o servicios orientados a los gustos y preferencias de los consumidores, de esta manera, se logrará satisfacer sus necesidades.
- Eliminación total de los despilfarros: Este pilar busca elaborar los procesos de manera eficiente y eficaz, utilizando menos recursos y logrando los objetivos en corto tiempo, en consecuencia no existir retraso al momento de ejecutar los procesos de la organización.
- Mejora continua: Este pilar es fundamental, pues, a través de la mejora continua, se reforzarán los procesos, permitirá realizar cambios para una mejor organización, de esta forma, se busca mantener constante la calidad que se ha logrado alcanzar.
- Participación total de todas las personas que integran la organización: Por último y no menos importante, este pilar es primordial para poder alcanzar la calidad total, tal es el caso que las personas que pertenecen a la organización son quienes ejecutan los distintos procesos, y es por ello, que su participación es notable para conseguir bienes o servicios de calidad.

Gestión de Calidad

Es un conjunto de actividades que proporciona herramientas para planificar, desarrollar, dirigir y controlar los procesos de una organización para las condiciones óptimas de su funcionamiento en la elaboración de un bien o servicio

respecto a la calidad y así satisfacer las necesidades de los clientes. Según Uribe (2011) afirma:

Es el conjunto de actividades coordinadas que se despliegan de la función general de la dirección, enfocadas a determinar e implantar la política de calidad, los objetivos y las responsabilidades; que se establecen por medio de la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad dentro de un sistema de gestión (p.22).

Realizar una planificación, control y mejora en los procesos de la organización, permitirá lograr una gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas en estudio, de esta manera los productos o servicios serán del agrado de los consumidores.

Las siete herramientas básicas de la calidad

Para lograr los estándares de calidad en la organización se deben de aplicar herramientas, que permitan obtener características adecuadas en los bienes o servicios, para satisfacer a los consumidores. Según Cuatrecasas (2010) afirma:

Se caracterizan por su fácil comprensión y sencilla aplicación. No es necesario tener conocimientos amplios de estadística o matemáticas para su utilización. Por este motivo son herramientas que se emplean de forma asidua en los niveles intermedios e inferiores de la organización (...) la clasificación, usualmente aceptada, de las denominadas siete herramientas básicas es la siguiente: Diagrama de Pareto, diagrama de causa- efecto o de Ishikawa, grafico de control, diagrama de correlación o dispersión, hoja de recogida de datos y estratificación de datos (p.67-68).

A continuación se explican las herramientas básicas de calidad:

- Diagrama de Causa y Efecto o de Ishikawa: Esta herramienta analiza las causas de los problemas y determina sus consecuencias. Es importante

porque nos ayuda a identificar el origen de los problemas y asimismo permite reconocer los efectos que provocará dentro de la organización. Por otra parte, permitirá plantear soluciones para resolver los problemas identificados y así lograr procesos que originen un bien o servicio de calidad en las Micro y Pequeñas empresas en estudio.

- Diagrama de Pareto: Es una herramienta que ayuda a identificar las causas que deben de resolverse con carácter de urgencia para conseguir mayor efectividad al momento de realizar los procesos dentro de la organización. Además se representa de manera gráfica identificando las principales causas que originan los problemas y seleccionando las más notables, de esta manera se plantearán soluciones a las causas resaltantes, con el fin de brindar una breve solución y evitar mayores efectos negativos en la organización.
- Histograma: Es una herramienta que sirve para verificar los cambios incluidos en los procesos de la organización, en la cual se busca comprobar la evolución de los cambios ejercidos a través de intervalos, cuya representación está plasmada en gráficos. Es por ello que mediante la comparación de los procesos anteriores y las que se ejercen hoy en día, si no hay una mejoría, permite realizar modificaciones a los realizados y así mejorar los procesos.
- Diagrama de correlación o dispersión: Esta herramienta permite identificar la relación entre dos variables, las cuales pueden ser positivas o negativas en los procesos que se ejecutan dentro de la organización, por ejemplo, la maquina A produce más productos cuando trabaja más horas, pero la maquina B produce menos productos cuando trabaja más horas, podemos

observar que trabajar más horas genera una producción positiva para una máquina, mientras, que la otra no. Entonces se podría decir que existe una correlación negativa el trabajar más horas en la producción.

- Hoja de recogida de datos: Es una herramienta que consiste en recopilar información que permita mejorar los procesos realizados en la organización, cabe mencionar que se debe recopilar la información precisa y los datos obtenidos se deben plasmar según el área en la cual se desee llevar un control. Además permite observar si los colaboradores realizan sus funciones establecidas y tomar medidas que permitan mejorar los procesos en las micro y pequeñas empresas en estudio.
- Graficas de control: Esta herramienta se utiliza para examinar e inspeccionar la estabilidad en la ejecución de los procesos, la cual se representa a través de un diagrama de línea, cuyos valores deben permanecer centrados para determinar su correcta aplicación; también se identifican las causas que no permiten su estabilidad debido a una desviación en la elaboración de los procesos, siempre buscando soluciones ante los problemas identificados para estabilizar el proceso y su correcta aplicación.
- Estratificación de datos: Es una herramienta que consiste en organizar las causas y efectos para realizar un análisis detallado de los problemas que producirán dentro de los procesos en la organización. Es por ello que corrobora las posibles soluciones ante los problemas identificados, para ponerlos en práctica y de esta manera puedan mejorar los procesos en la organización.

Las siete herramientas básicas de gestión

Realizar una buena gestión en la ejecución de los procesos de la organización se puede alcanzar a través de la aplicación de herramientas, que permitan mantener la calidad de bienes y/o servicios. Según Cuatrecasas (2010) afirma:

Son herramientas de trabajo en grupo empleadas en la gestión y planificación. Permiten una aplicación, adaptación y modificación bastante flexible. Se pueden emplear de forma independiente, si bien la integración de algunas de ellas con las herramientas básicas permitirá aumentar la eficiencia de los procesos de mejora continua de la calidad. Las siete herramientas de gestión son: Diagrama de afinidades, diagrama de relaciones, diagrama de árbol, diagrama de matriz, diagrama de análisis de matriz - datos, diagrama PDPCC o de proceso de decisión, diagrama de flujo (p.82-83).

A continuación se explican las herramientas básicas de gestión:

- Diagrama de afinidades: Es una herramienta enfocada al trabajo en equipo, la cual radica en la recolección de opiniones e información de manera grupal, sobre un determinado problema, según el juicio que presenten estos grupos, siendo importante porque busca resolver los problemas que se presenten en la organización con ayuda de los colaboradores.
- Diagrama de relaciones: Es una herramienta de forma gráfica que identifica las semejanzas de las causas y efectos de los problemas en la organización, en la cual determinan las causas más resaltantes y así planear soluciones para erradicar los problemas que afecten a las micro y pequeñas empresas en estudio.

- Diagrama de árbol: Es una herramienta grafica que sirve para clasificar las posibles soluciones que pondrán fin a los problemas que se han identificado en la organización, si se desea realizar este diagrama se tiene que determinar los objetivos a obtener.
- Diagrama de matriz: Es una herramienta que se representa a través de gráficos en la cual se determinan las relaciones que puedan hallarse entre las causas, los efectos y las posibles soluciones ante la identificación de un problema suscitado en la organización, siendo importante para analizar los factores que intervienen en el.
- Diagrama de análisis de matriz – datos: Esta herramienta se enlaza con el diagrama de matriz, debido a que estudia de manera individual el grado de interés entre las causas y efectos de los problemas identificados, para la cual se emplean datos estadísticos, cabe mencionar que es una herramienta un poco compleja, pues no es representada a través de gráficos, sino de números.
- Diagrama PDPC: Esta herramienta es de forma gráfica y se toman en cuenta las causas, los efectos y las soluciones ante un problema, donde se identificarán posibles situaciones con diferentes resultados, de acuerdo a ello se seleccionarán las soluciones correspondientes de acuerdo al caso y así mejorar los procesos de gestión en la organización.
- Diagrama de flujo: Esta herramienta sirve para perfeccionar los procesos, siempre teniendo en cuenta el orden de los cambios a realizar. Además es de suma importancia cuando se trata de mejorar los procesos, pues, se modifican las acciones y se decide el proceso más eficiente dentro de la organización.

Para obtener bienes y/o servicios de calidad, se deben de aplicar estas herramientas para lograr una buena gestión en los procesos, cuyas consecuencias se verán reflejadas en el éxito de las Micro y pequeñas empresas en estudio, a través de una buena planificación para realizar los procesos de manera eficiente.

Beneficios del Sistema de Gestión de Calidad

- Renueva la capacidad de respuesta ante las oportunidades y variables del trabajo.
- Mejora el sistema de trabajo en la organización
- Aumenta la satisfacción de los consumidores
- Esclarece la comunicación en las distintas áreas del trabajo
- Desarrolla el trabajo a través de la motivación a todos los miembros de la organización
- Disminuye los riesgos que se generan en la empresa

Sugiere propuestas de mejora.

2.3.Marco Conceptual

Micro y Pequeña Empresa

Son establecimientos constituidos por personas naturales o jurídicas, a través de cualquier forma de organización que realizan la comercialización de bienes o la prestación de servicios para percibir ingresos económicos.

Capacitación

Es una herramienta cuyo propósito es formar, reforzar y brindar nuevos conocimientos en los procesos y funciones dentro de una organización y mejorar el desempeño de las personas que forman parte de ella.

Importancia de Capacitación

La capacitación es una de las inversiones más rentables que puede realizar una organización porque trae grandes beneficios, ya que generará que su productividad y calidad en la empresa aumente significativamente, del mismo modo el capacitar al personal permite que estos puedan resolver problemas concretos del día a día previniendo así los accidentes de trabajo, mejorando la imagen de la organización.

Ventajas de capacitación

Cuando una empresa brinda capacitación a sus empleados, les ayuda a crecer personalmente, ayudando a que la empresa crezca junto con ellos, ya que se vuelven más eficiente generando resultados más satisfactorios, un mejor clima laboral, mejorando su actitud y generando un ambiente receptivo, desarrollando sus habilidades para actuar en situaciones de emergencia.

Recursos Humanos

Es el conjunto de personas que una empresa tiene a disposición para llevar a cabo las distintas funciones que requieran, cuya preparación y las cualidades que presenten serán fundamentales para el crecimiento y desarrollo de la organización.

Gestión de Calidad

Es un sistema que permitirá la planificación, organización, dirección y control de los procedimientos de una empresa para elaborar productos y brindar servicios que puedan satisfacer las necesidades de los consumidores.

Calidad total

Es el logro del óptimo desempeño de las funciones, del talento humano y la satisfacción de la sociedad ante la preparación de un bien o la prestación de un servicio que lograrán satisfacer estos tres componentes para alcanzar la calidad total.

Beneficios de gestión de calidad

Cuando las organizaciones implementan un sistema de gestión de calidad los beneficios que genera este sistema se reflejan en los resultados positivos a mediano y largo plazo, esto se da porque cumplen con el objetivo de maximizar la eficiencia y la calidad de sus procesos y estas se pueden desarrollar correctamente porque los empleados tienen sus funciones claras y definidas permitiendo así niveles más altos de satisfacción del cliente.

Cuando las organizaciones quieren crecer y ser reconocidas internacionalmente es necesario que implemente la norma ISO 9001, ya que esta establece los requisitos para su implementación, ya que esta norma es una marca mundial de gestión de calidad, permitiéndole así que la organización sea digna de confianza, debido a que esta norma le da credibilidad en el ámbito comercial.

III. HIPÓTESIS

En el presente trabajo de investigación titulado *Gestión de Calidad en la capacitación de los recursos humanos y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante de productos hidrobiológicos, distrito de Coishco, 2017* no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

La investigación que se elaboró fue de tipo descriptivo, porque se describieron las características de la gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos, representantes y las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurante de productos hidrobiológicos en el distrito de Coishco, 2017 y se realizó un Plan de Mejora para su aplicación. El nivel de investigación aplicado fue el enfoque cuantitativo debido a que la recolección de datos estuvo fundamentada en la medición de variables representadas a través de números.

El diseño de la investigación fue no experimental – transversal. Se determinó, transversal, porque se recolectaron los datos en un solo momento y en un tiempo único, siendo su finalidad describir la variable en estudio. Asimismo, no experimental, porque los estudios realizados fueron de acuerdo a la realidad, sin recibir modificaciones. Cuya diagrama es:



Dónde:

M = Representa la muestra

O = Representa lo que observamos

4.2. Población y muestra

Población: se utilizó una población de 10 Micro y Pequeñas empresas del sector.

Muestra: se utilizó una muestra de 10 Micro y Pequeñas empresas del sector.

4.3. Definición y Operacionalización de variable e indicadores

Variable	Definición de la variable	Dimensiones	Indicadores	Medición
Perfil de los representantes legales de las Micro y Pequeñas empresas	Representante Es la persona que se encarga de la administración de la Micro y pequeña empresa, además emplea sus conocimientos adquiridos en su formación académica.	Edad	18 a 30 años 31 a 50 años 51 a más años	Cuantitativo
		Género	Masculino Femenino	Nominal
		Grado de Instrucción	Sin instrucción Primaria Secundaria Superior no universitaria Superior universitaria	Nominal
		Cargo	Dueño Administrador	Nominal
		Tiempo en el cargo	0 a 3 años 4 a 6 años 7 a más años	Cuantitativo
Perfil de las Micro y Pequeñas empresa	Micro y Pequeña empresa Entidad generadora de ingresos económicos mediante alguna actividad comercial o de servicio, establecida por personas emprendedoras, asimismo cuenta con un número de colaboradores que permiten su funcionamiento.	Tiempo de permanencia en el rubro	0 a 3 años 4 a 6 años 7 a más años	Cuantitativo
		Número de trabajadores	1 a 5 trabajadores 6 a 10 trabajadores 11 a más trabajadores	Cuantitativo
		Personal a cargo	Familiares Personas no familiares	Nominal
		Objetivo de creación	Generar ganancias Subsistencia	Nominal

Continua.....

Gestión de Calidad en la capacitación de los recursos humanos	Gestión de Calidad Es un conjunto de actividades que proporciona herramientas para gestionar los procesos de la empresa, para brindar o prestar un servicio de calidad, además permite alcanzar los objetivos establecidos y lograr su crecimiento a través de herramientas de calidad y gestión que logrará satisfacer las necesidades de los clientes, y, así generar su fidelización.	Conocimiento del termino Gestión de Calidad	Si No Tiene poco conocimiento	Nominal
		Técnicas modernas de Gestión de Calidad	Benchmarking Marketing Empowerment Las 5S Outsourcing Otros	Nominal
		Dificultades del personal en la implementación	Poca iniciativa Aprendizaje lento No se adapta a los cambios Desconocimiento del puesto	Nominal
		Técnicas para medir el rendimiento	La observación La evaluación Escala de puntuaciones Evaluación de 360° Otros	Nominal
		Mejoramiento en el rendimiento del negocio	Si No	Nominal
	La Capacitación Es una herramienta educativa para reforzar, instruir y aplicar nuevos conocimientos sobre un determinado grupo de personas para la realización de sus funciones, para, mejorar el desempeño de los colaboradores a través de diferentes técnicas que se utilizan, según las necesidades de la empresa o los problemas que puedan abordar en ellas.	Capacitaciones antes de crear su Mype	Si No	Nominal
		Capacitaciones en los últimos años	Si No	Nominal
		Número de capacitaciones	01 veces a 03 veces 04 veces a mas Nunca	Cuantitativo
		Consideración de la técnica de capacitación	Inversión Gasto	Nominal
		Personal capacitado	Si No A veces	Nominal
		Técnicas de capacitación	Charlas Cursos Seminarios Conferencia Simulaciones Otros Ninguna	Nominal

		Temas de capacitación al personal	Publicidad Ventas Atención al cliente Trabajo en equipo Otros Ninguno	Nominal
		Razón para no capacitar al personal	Desconocimiento Desinterés Falta de dinero Mala organización Otros Si, capacita a su personal	Nominal
		Beneficios de la capacitación	Incremento en las ventas Fidelización del cliente Mejor organización Aumento de clientes Otros Ninguno, porque no capacita a su personal	Nominal
		Mejoramiento a través de la capacitación	Si No A veces	Nominal
		Evaluación de resultados	Si No A veces	Nominal

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, porque, permitió obtener los datos de un determinado grupo de personas, y el instrumento para su aplicación se desarrolló a través del cuestionario, porque, proporcionó conseguir la información que se buscó en base a una lista de preguntas.

4.5. Plan de análisis

Para realizar el análisis de los datos que se obtuvieron al aplicar la encuesta, se elaboraron tablas de distribución de frecuencia absoluta y relativa porcentual; así como figuras estadísticas, para la cual se usaron los programas Microsoft Excel y Word en el procesamiento de los datos recopilados. Para culminar nuestro proyecto de investigación y presentación del informe final de nuestro trabajo aplicamos el programa PDF.

4.6. Matriz de Consistencia

Enunciado del Problema	Objetivos	Variable	Población y Muestra	Metodología	Técnicas e Instrumentos
<p>Central: ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad en la Capacitación de los Recursos Humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurante de productos hidrobiológicos, distrito de Coishco, 2017?</p>	<p>General: Determinar las características de la gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante de productos hidrobiológicos, Distrito de Coishco, 2017.</p> <p>Específicos: Describir las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante de productos hidrobiológicos, distrito de Coishco, 2017. Describir las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante de productos hidrobiológicos, distrito de Coishco, 2017.</p>	<p>Gestión de calidad: Es un conjunto de actividades a través de los cuales se aplicará un mejor proceso en el desarrollo de la creación de un bien o la prestación de un servicio para satisfacer a los clientes.</p>	<p>Población: La población está conformada por 10 Micro y Pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurante de productos hidrobiológicos, distrito de Coishco, 2017.</p>	<p>Diseño de la investigación Se utilizó un diseño no experimental – transversal. Fue no experimental porque la recopilación de las variables no ha sido modificada. Fue transversal por que se recolecto los datos en un tiempo determinado siendo su propósito describir la variable en estudio.</p>	<p>Técnicas: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>

Continua-----

Continúa.....

Enunciado del problema	Objetivos	Variable	Población y Muestra	Metodología	Técnicas e Instrumentos
<p>Secundarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Cuáles son las características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, Distrito de Coishco, 2017? ✓ ¿Cuáles son las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante de productos hidrobiológicos, distrito de Coishco, 2017? ✓ ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro de productos hidrobiológicos, distrito de Coishco, 2017? ✓ ¿Qué se puede hacer para la aplicación de una gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante de productos hidrobiológicos, distrito de Coishco, 2017? 	<p>Específicos:</p> <p>Describir las características de la gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro de productos hidrobiológicos, distrito de Coishco, 2017.</p> <p>Elaborar y proponer un plan de mejora a la gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante de productos hidrobiológicos, distrito de Coishco, 2017.</p>	<p>Capacitación:</p> <p>Es una herramienta que permite mejorar y adquirir nuevos conocimientos, habilidades, actitudes, para desempeñar de manera óptima las actividades a realizar dentro una organización.</p>	<p>Muestra:</p> <p>La muestra está dirigida a 10 Micro y Pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurante de productos hidrobiológicos, distrito de Coishco, 2017.</p>	<p>Diseño de la investigación</p> <p>Se utilizó un diseño no experimental – transversal.</p> <p>Fue no experimental porque la recopilación de las variables no ha sido modificada.</p> <p>Fue transversal por que se recolecto los datos en un tiempo determinado siendo su propósito describir la variable en estudio.</p>	<p>Técnicas:</p> <p>Encuesta.</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario presente investigación</p>

4.7. Principios éticos

Esta investigación, no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad, por el contrario la beneficiará, siendo viable su ejecución en beneficio de la micro y pequeña empresa bajo los principios éticos de confidencialidad, confiabilidad, respeto a la persona humana y los decretados en el código de ética para la investigación:

- Principios de Confidencialidad: Solo se publicó la información proporcionada y bajo consentimiento de los dueños de las micro y pequeñas empresas, así como su protección mediante el anonimato, sin causar ningún tipo de conflicto de interés.
- Principios de Confiabilidad: Los datos que se presentaron son reales 100% confiables, asimismo se respetó el derecho del autor, y, las fuentes de información, ya que no se realizaron alteraciones ni modificaciones de las mismas.
- Respeto a la persona humana: Se respetaron las opiniones, nacionalidades, razas, estatus económicos y sociales para la elaboración del trabajo de investigación siempre buscando el bien común
- Protección a las personas: Se respeta la dignidad humana, protección de identidad y privacidad del autor.
- Beneficencia y no maleficencia: Se buscó el bienestar de los participantes del trabajo en estudio, priorizando beneficios y reduciendo problemas.
- Consentimiento informado y expreso: La presente investigación es transparente e informada sobre los fines específicos, por lo cual la aprobación de los representantes permitirá conocer las características del ámbito en estudio.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, distrito de Coisho, 2017.

Datos generales	N	%
Edad		
18 a 30 años	1	10.00
31 a 50 años	6	60.00
51 a más años	3	30.00
Total	10	100.00
Género		
Masculino	5	50.00
Femenino	5	50.00
Total	10	100.00
Grado de Instrucción		
Sin instrucción	0	0.00
Primaria	1	10.00
Secundaria	9	90.00
Superior no universitaria	0	0.00
Superior universitaria	0	0.00
Total	10	100.00
Cargo		
Dueño	9	90.00
Administrador	1	10.00
Total	10	100.00
Tiempo en el cargo		
0 a 3 años	1	10.00
4 a 6 años	2	20.00
7 a más años	7	70.00
Total	10	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro restaurante de productos hidrobiológicos, distrito de Coishco, 2017.

Tabla 2

Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro restaurante de productos hidrobiológicos, distrito de Coishco, 2017.

Datos de la Empresa	N	%
Permanencia en el rubro		
0 a 3 años	1	10.0
4 a 6 años	2	20.00
7 a más años	7	70.00
Total	10	100.00
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	10	100.00
6 a 10 trabajadores	0	0.00
11 a más trabajadores	0	0.00
Total	10	100.00
Personal a cargo		
Familiares	8	80.00
Personas no familiares	2	20.00
Total	10	100.00
Objetivo de creación		
Generar ganancias	8	80.00
Subsistencia	2	20.00
Total	10	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro restaurante de productos hidrobiológicos, distrito de Coishco, 2017.

Tabla 3

Características de la Gestión de Calidad en la capacitación de los recursos humanos en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro restaurante de productos hidrobiológicos, distrito de Coishco, 2017.

Gestión de Calidad	N	%
Conocimiento del termino Gestión de Calidad		
Si	1	10.00
No	0	0.00
Tiene poco conocimiento	9	90.00
Total	10	100.00
Técnicas modernas de Gestión de Calidad		
Benchmarking	0	0.00
Marketing	9	90.00
Empowerment	0	0.00
Las 5S	0	0.00
Outsourcing	0	0.00
Otros	1	10.00
Total	10	100.00
Dificultades del personal en la implementación		
Poca iniciativa	6	60.00
Aprendizaje lento	0	0.00
No se adapta a los cambios	0	0.00
Desconocimiento del puesto	0	0.00
Otros	4	40.00
Total	10	100.00
Técnicas para medir el rendimiento		
La observación	7	70.00
La evaluación	3	30.00
Escala de puntuaciones	0	0.00
Evaluación de 360°	0	0.00
Otros	0	0.00
Total	10	100.00
Mejoramiento en el rendimiento del negocio		
Si	10	100.00
No	0	0.00
Total	10	100.00

Gestión de Calidad	N	%
Capacitaciones antes de crear su Mype		
Si	5	50.00
No	5	50.00
Total	10	100.00
Capacitaciones en los últimos años		
Si	6	60.00
No	4	40.00
Total	10	100.00
Número de capacitaciones		
01 veces a 03 veces	4	40.00
04 veces a mas	2	20.00
Nunca	4	40.00
Total	10	100.00
Consideración de la técnica de capacitación		
Inversión	10	100.00
Gasto	0	0.00
Total	10	100.00
Personal capacitado		
Si	5	50.00
No	5	50.00
A veces	0	0.00
Total	10	100.00
Técnicas de capacitación		
Charlas	5	50.00
Cursos	0	0.00
Seminarios	0	0.00
Conferencia	0	0.00
Simulaciones	0	0.00
Otros	0	0.00
Ninguna	5	50.00
Total	10	100.00
Temas de capacitación al personal		
Publicidad	0	0.00
Ventas	0	0.00
Atención al cliente	4	40.00
Trabajo en equipo	1	10.00
Otros	0	0.00
Ninguno	5	50.00
Total	10	100.00

<u>Razón para no capacitar al personal</u>		
Desconocimiento	3	30.00
Desinterés	0	0.00
Falta de dinero	1	10.00
Mala organización	1	10.00
Otros	0	0.00
Si, capacita a su personal	5	50.00
Total	10	100.00
<u>Beneficios de la capacitación</u>		
Incremento en las ventas	1	10.00
Fidelización del cliente	0	0.00
Mejor organización	0	0.00
Aumento de clientes	4	40.00
Otros	0	0.00
Ninguno, porque no capacita a su personal	5	50.00
Total	10	100.00
<u>Mejoramiento a través de la capacitación</u>		
Si	10	10.00
No	0	0.00
A veces	0	0.00
Total	10	100.00
<u>Evaluación de resultados</u>		
Si	5	50.00
No	5	50.00
A veces	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresa del sector servicio, rubro restaurante de productos hidrobiológicos, distrito de Coishco, 2017.

Tabla 4.

Elaboración de la propuesta de mejora de la Gestión de Calidad en la capacitación de los recursos humanos en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro restaurante de productos hidrobiológicos, distrito de Coishco, 2017.

PROPUESTA DE MEJORA

Problema encontrado (Resultados)	Causa	Propuesta de Mejora	Responsable
Poco conocimiento sobre la Gestión de Calidad	Falta de capacitación sobre el termino Gestión de Calidad	Brindar capacitaciones sobre la importancia y beneficios que se obtienen con su correcta aplicación, a través de charlas, con un personal adecuado y capacitado correctamente.	Propietario
Usa el Marketing como técnica moderna, pero no lo aplica como mejora continua	Desconocimiento en aplicación de técnicas modernas	Implementar estrategias orientadas al cliente lo cual será brindado atreves del gerente, después de recalcar los puntos débiles del negocio, lo cual será obtenido a través de los clientes mediante una encuesta brindada por el mismo.	Propietario
Poca iniciativa para adaptarse a los cambios	Falta de incentivos y motivación	Brindar incentivos y/o reconocimientos a los empleados, que implementen la gestión de calidad dentro de la empresa de manera positiva.	Propietario
Solo usan la observación para evaluar a su personal	Confianza en el personal y falta de preparación administrativa	Implementar o adicionar a la técnica de observación, una evaluación y ver cómo va mejorando el servicio a atención al cliente y corrigiendo o erradicando los problemas que se suscinten en el personal al momento de brindar el servicio.	Propietario
Creer que la gestión de calidad ayuda al desarrollo del comercio, mas no lo aplican	Falta de conocimiento y compromiso	Asistir a cursos presenciales o virtuales sobre la aplicación de gestión de calidad en los negocios, luego definir sus procesos e implementar un manual de organización y funciones.	Propietario
No se ha capacitado al 100% a los gerentes antes de la creación de sus empresas.	Desconocimiento para administrar una empresa	Capacitar al otro 50% restante acerca de los beneficios de la formalización, creación, estrategias de mercado e implementar cursos de refuerzos a los ya capacitados.	Propietario

Sus capacitaciones no son constantes	Desconocimiento y poco presupuesto	Capacitar en promedio de 12 veces al año, y capacitar al personal restante, debido a que todos los colaboradores hacen que el servicio en conjunto sea el respaldo de la empresa.	Propietario
Capacita a su personal de forma genérica o empírica	Desconocimiento y poco presupuesto	Solicitar la ayuda del Ministerio de Trabajo o municipalidad para realizar convenios y obtener capacitaciones a bajo costo, así podrán orientar de forma correcta no solo al personal sino también a los mismos representantes de la empresa.	Propietario
Solo usan las charlas como método de capacitación	Poco conocimiento de técnicas de capacitación	Aplicar cursos virtuales o presenciales acerca de las diferentes técnicas de capacitación, proporcionar material didáctico, de lectura y generar debate. De esta manera se podrá transmitir información didáctica y concreta.	Propietario
Solo usan el tema de atención al cliente en sus capacitaciones	Desconocimiento de la estructura organizacional de una empresa	Implementar temas de capacitación sobre, gestión ambiental, gestión empresarial, gestión de cambio, solución de problemas, ventas, publicidad, entre otros puntos.	Propietario
No capacitan a su personal por desconocimiento	Desconocimiento de técnicas administrativas	Tomar cursos empresariales ya sean virtuales o presenciales, talleres, donde expliquen la importancia de una buena gestión de calidad con el uso de una herramienta administrativa como la capacitación.	Propietario
Todos los encuestados no realizan una evaluación de resultados después de capacitar su personal	Falta de conocimiento	Implementar la evaluación de resultados a todas las micro empresas concretando un 100%, plantear objetivos en equipo y brindar reconocimiento aquellos que realizaron o superaron las expectativas tras la evaluación.	Propietario

Fuente. Plan de propuesta elaborada por el autor.

5.2. Análisis de Resultados

Tabla 1

Describir las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante de productos hidrobiológicos, distrito de Coishco, 2017.

- El 60% de los encuestados tienen una edad que oscila entre 31 a 50 años, lo cual corrobora Antúnez (2017) quien en su investigación encontró que el 72,7% tienen entre 31 a 50 años de edad, de igual manera Marcelo (2017) quien en su investigación encontró que el 62,5% tienen una edad entre 31 a 50 años ,asimismo Gil (2017) cuya investigación resulto con el 60% de los representantes con el mismo rango de edad; sin embargo difiere relativamente con Torres (2016) quien en su investigación demostró que el 44,4% de los representantes tienen entre 45 a 50 años de edad. La mayoría de los representantes superan la edad mínima, son adultas.
- El 60% de los representantes son del género femenino, lo cual difiere con Antúnez (2017) quien en su investigación halló que el 63% de los representantes son del género masculino; de la misma manera discrepa con Marcelo (2017) quien en su investigación el 75% de los representantes son del sexo masculino al igual que Gil (2017) cuya investigación encontró que el 70% de los encuestados son del sexo masculino y Goicochea (2016) quien en su investigación encontró que el 70% son del sexo masculino. Esto nos indica que la mayoría de los representantes son mujeres emprendedoras y con ganas de superación.
- El 90% de los encuestados tienen un grado de instrucción secundaria, lo cual corrobora Marcelo (2017) quien en su trabajo investigación encontró que el 50% de los representantes han concluido la secundaria, al igual que Goicochea (2016)

cuya investigación determinó que el 40% de los representantes tienen estudios secundarios; sin embargo difiere relativamente con Antúnez (2017) quien en su trabajo de investigación encontró que el 45,5% de los representantes tienen un grado de instrucción superior; también discrepa con Gil (2017) cuya investigación determinó que el 80% de los encuestados tienen un grado de instrucción superior no universitaria. La mayoría de los representantes solo terminaron la secundaria, si bien es cierto tienen la capacidad para iniciar un negocio, pero su administración y función sería mejor si iniciaran estudios técnicos o superiores.

- El 90% de los encuestados son los dueños de las Mypes en estudio, lo cual corrobora Marcelo (2017) debido a que en su trabajo de investigación se determinó que el 75% de los encuestados son los representantes legales de la empresa; al igual que Gil (2017) cuya investigación determinó que el 90% de los encuestados son los dueños; asimismo Goicochea (2016) cuya investigación encontró que el 80% de los encuestados son dueños de los establecimientos. La mayoría de los encuestados son dueños de las Mypes en estudio.
- El 70% de los encuestados indican que tienen de 7 años a más en el cargo, lo cual ratifica la capacidad que tienen los encuestados para administrar sus respectivos negocios.

Tabla 2

Mencionar las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante de productos hidrobiológicos, distrito de Coishco, 2017.

- El 70% de los encuestados indican que tienen de 7 a más años de permanencia en el rubro; lo cual corrobora Marcelo (2017) quien en su trabajo de

investigación presenció que el 62,5% de los encuestados indican que sus locales tienen de 6 a 10 años de permanencia en el mercado; lo cual ratifica Goicochea (2016) cuya investigación determinó que el 60% de las Mypes tienen más de 7 años en el mercado; sin embargo difiere con Antúnez (2017) cuya investigación encontró que el 68,2% de las Mypes tienen de 0 a 3 años de permanencia en el rubro; de la misma manera discrepa con Gil (2017) quien en su investigación evidenció que el 50% de la Mypes tienen entre 4 a 6 años en el mercado. Las Mypes en estudio tienen más de 7 años en el mercado lo cual determina la consolidación que tienen en el rubro.

- El 100% de los encuestados indican que cuentan de 1 a 5 trabajadores; lo cual corrobora Antúnez (2017) quien en su investigación halló que el 63,6% de las Mypes tienen entre 1 a 5 trabajadores; de la misma manera Gil (2017) cuya investigación determinó que el 80% de las Mypes tienen entre 1 a 5 trabajadores; al igual que Marcelo (2017) donde el 75% de las Mypes tienen de 3 a 4 trabajadores; sin embargo difiere relativamente con Torres (2016) quien en su investigación encontró que el 50% de los establecimientos laboran con un promedio de 1 a 10 trabajadores. Al ser Micro y Pequeñas Empresas cuentan con un número no mayor de 5 trabajadores por el tamaño del negocio.
- El 80% de los encuestados indican que las personas que trabajan en sus Mypes son familiares, la mayoría de los negocios brindan trabajo a parte de su familia como hijos, sobrinos y tíos, siendo la confianza el principal motivo de su selección.
- El 80% de los encuestados indican que el objetivo principal de sus Mypes es generar ganancias; lo cual corrobora Marcelo (2017) cuya muestra determinó que el 100% de las mypes tiene como objetivo generar rentabilidad ; de la

misma manera Gil (2017) determinó que el 80% de los encuestados creó su mype para generar ganancias. La mayoría de Mypes buscar generar ganancias como todas las empresas y para lograrlo debe de aplicar las herramientas correspondientes.

Tabla 3

Señalar las características de la gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro de productos hidrobiológicos, distrito de Coishco, 2017.

- El 90% de los encuestados tienen poco conocimiento del término gestión de calidad; sin embargo difiere relativamente con Goicochea (2016) quien en su trabajo de investigación encontró que el 90% de los encuestados si tienen conocimiento del término gestión de calidad. La mayoría de los encuestados tienen poco conocimiento del término gestión de calidad.
- El 90% de los encuestados conoce el Marketing como técnica moderna de gestión de calidad; sin embargo difiere con Antúnez (2017) quien encontró que el 40,9% de los encuestados manifiestan usar la mejora continua como técnica de gestión en su negocio; asimismo Torres (2016) cuya investigación determinó que el 55,6% de los encuestados conoce la técnica de la mejora continua. La mayoría de los representantes conocen el Marketing como técnica moderna, pues es la técnica más fácil y accesible de aplicar para sus negocios.
- El 60% de los encuestados indican que la dificultad que presenta su personal para implementar la gestión de calidad es la poca iniciativa, lo cual repercute de manera negativa en el negocio si buscan generar más ganancias, pues no presentan la disponibilidad correspondiente para implementar nuevos procedimientos.

- El 70% de los encuestados conocen la técnica de la observación para controlar la productividad del personal. La mayoría de los encuestados conocen esta técnica pues la consideran la más eficaz.
- El 100% de los encuestados consideran que la gestión de calidad ayuda en el desarrollo del comercio; lo cual corrobora Torres (2016) quien en su trabajo de investigación encontró que el 77,8% de los encuestados afirman que la gestión de calidad ayuda a cumplir los objetivos de la mype. Todos los encuestados consideran que la gestión de calidad mejora la utilidad del negocio y es por ello que deben de aplicarlo para mejorar los procedimientos y obtener buenos resultados.
- El 50% de los encuestados si ha recibido alguna capacitación antes de crear su mype, sin embargo difiere relativamente con Gil (2017) quien en su investigación encontró que el 70% de los encuestados no se ha capacitado ninguna vez. La mitad de los encuestados si ha recibido al menos una capacitación antes de iniciar su negocio lo cual es bueno; pero la otra mitad no lo ha hecho siendo un punto en contra porque no es favorable iniciar un proyecto sin antes haber recibido las orientaciones correspondientes.
- El 60% de los encuestados si se ha capacitado en los últimos años; sin embargo difiere relativamente con Gil (2017) cuya investigación determinó que el 70% de los encuestados no se ha capacitado últimamente. La mayoría de los encuestados si se ha capacitado en los dos últimos años a través de charlas del Ministerio de Trabajo y empresas privadas que fomentan el turismo en la localidad para brindar un mejor servicio a los turistas.
- El 40% de los encuestados se han capacitado de 01 a 03 veces; sin embargo contrasta con Gil (2017) quien en su investigación determinó que el 70% de los

encuestados nunca se ha capacitado. La mayoría significativamente se ha capacitado no menos de 03 veces lo cual no es un promedio favorable para el tiempo de permanencia que tienen en el mercado, lo cual deberían de adquirir nuevos conocimientos más continuos.

- El 100% de los encuestados considera la técnica de la capacitación como una inversión, sin embargo difiere relativamente con Gil (2017) cuya investigación determinó que el 60% de los encuestados considera que la capacitación es un gasto. Todos los encuestados afirman que la capacitación es una inversión mas no un gasto, lo cual no solo deben de considerarlo sino aplicarlo, invertir en sus respectivos negocios para adquirir nuevos conocimientos, descubrir nuevas habilidades para mejorar el servicio.
- El 50% de los encuestados si capacita a su personal; lo cual corrobora Goicochea (2016) quien en su investigación encontró que el 80% de los encuestados si realizan capacitaciones para sus trabajadores; sin embargo difiere relativamente con Campos (2015) quien en su investigación hallo que el 100% de los encuestados no capacitan a su personal constantemente; de la misma manera contrasta con Antúnez (2017) cuya investigación determinó que el 54,5% de los encuestados no capacita a sus colaboradores; asimismo Marcelo (2017) quien en su investigación encontró que el 62,5% de los encuestados manifiesta que no capacita a su personal; igualmente Gil (2017) cuya investigación determinó que el 70% de los encuestados nunca han capacitado a su personal. La mitad de los encuestados si capacita a su personal y debe de seguir capacitándolos constantemente para mejorar sus funciones y conocimientos y deben sumarse los representantes que no capacitan; el logro que alcanzarán con las capacitaciones será muy gratificante de manera personal, laboral y profesional.

- El 50% de los encuestados manifiestan que utilizan las charlas como técnica de capacitación; sin embargo discrepa con Marcelo (2017) quien en su investigación encontró que el 62,5% de los encuestados no utiliza ninguna técnica de capacitación hacia su personal. Los encuestados utilizan esta técnica porque es la más sencilla y fácil de aplicar.
- El 40% de los encuestados manifiesta que la atención al cliente es el tema que capacita a su personal. Los encuestados identifican que la atención al cliente es uno de los puntos más importantes para capacitar, pues el brindar una atención de calidad fideliza al cliente y con ellos nuevos comensales.
- El 30% de los encuestados no capacita a su personal por desconocimiento. La mitad de los representantes no capacita a su personal pero la mayoría relativa no lo capacita por falta de conocimiento, esto se debe a que la mayoría de los encuestados solo tienen secundaria completa y desconocen los términos como gestión de calidad, herramientas administrativas y técnicas de capacitación que son los principales conceptos para administrar un negocio.
- El 40% de los encuestados manifiesta que el beneficio que le proporcionó la capacitación fue el aumento de clientes, el brindar charlas sobre cómo atender al cliente tuvo un efecto positivo en los trabajadores, lo aprendido fue aplicado y se consiguió la satisfacción de los clientes quienes generan la publicidad a través del boca a boca, consiguiendo nuevos comensales para las distintas mypes.
- El 100% de los encuestados consideran que la capacitación si mejora el rendimiento de sus trabajadores. La mayoría considera que mejora su rendimiento porque tienen los conocimientos necesarios para realizar todas sus funciones de manera eficiente, todo ello gracias a la capacitación que reciben. Es

por ello que todos los representantes deben de implementar este método para mejorar la productividad de su personal.

- El 50% de los encuestados si realiza una evaluación de resultados después de capacitar a su personal. Esto nos dice que los dueños que invierten en capacitaciones para su personal, evalúan a los mismos, de esta manera identifican si está rindiendo frutos la inversión que realizan para brindar todos los conocimientos a su personal.

Tabla 4

Elaborar y proponer un plan de mejora a la gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante de productos hidrobiológicos, distrito de Coishco, 2017.

Plan de Mejora

1. Datos Generales

Nombre o razón social: Dirigido a las Micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurante de productos hidrobiológicos.

Dirección: Distrito de Coishco, 2017

2. Misión

Elaborar una propuesta de mejora para desarrollar una buena práctica de gestión de calidad enfocada en la capacitación desarrollando y mejorando las habilidades contribuyendo con la responsabilidad social de las mypes del sector servicio - rubro restaurante de productos hidrobiológicos, distrito de Coishco, 2017.

3. Visión

Posicionarse en el mercado de manera eficaz, responsable donde se aprecie la mejora en la atención y servicio , orientadas por una buena propuesta de mejora aplicada al talento humano de empresas del sector servicio - rubro restaurante de productos hidrobiológicos, distrito de Coishco, 2017.

4. Objetivos Empresariales

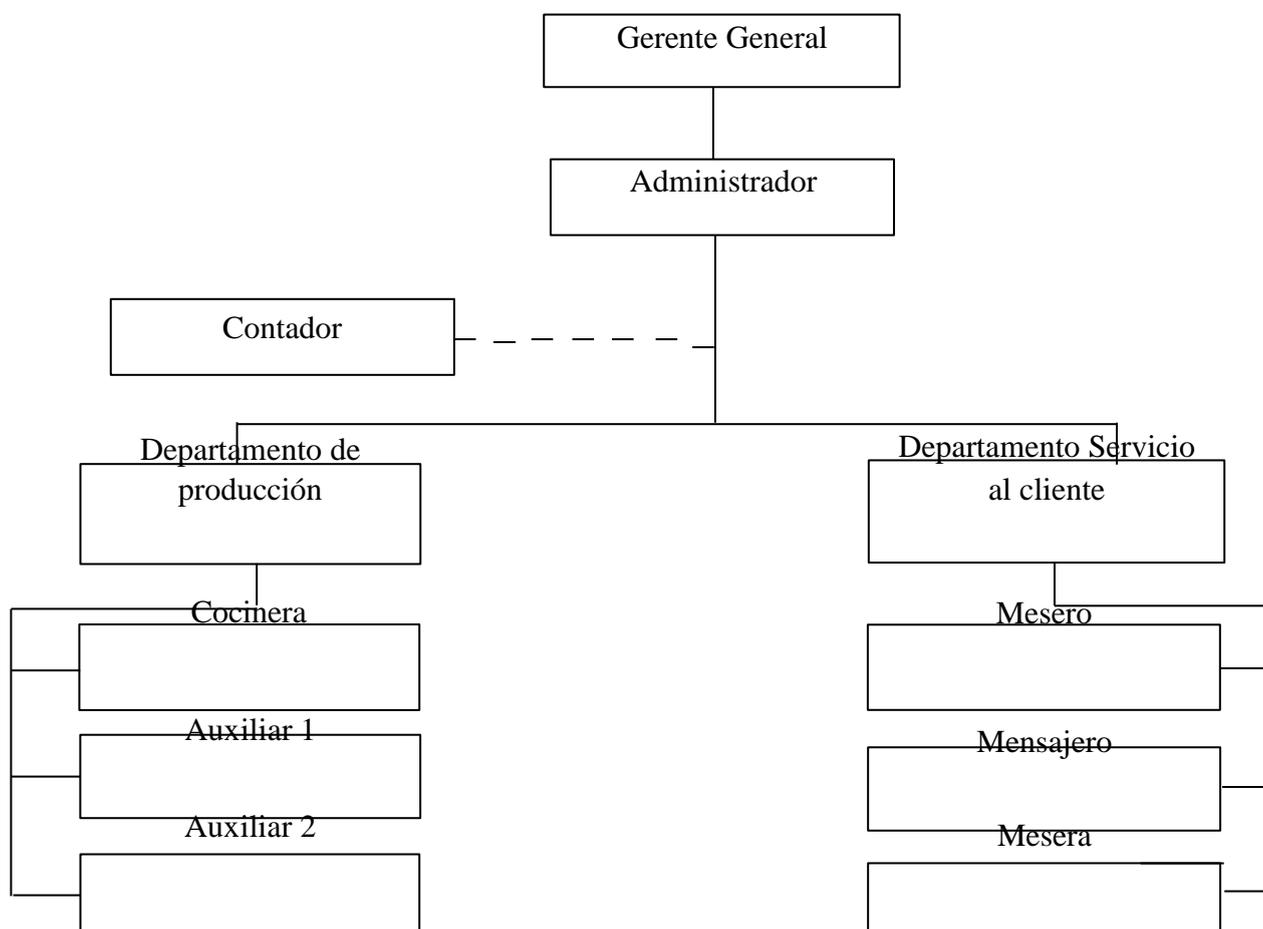
Ofrecer un servicio de restaurante con platos a la carta, a diferentes precios. Proporcionamos un servicio con calidad donde los clientes puedan pasar momentos agradables con la familia, amigos o atender reuniones de negocio.

- ✓ Elaboración de platos a las cartas de naturaleza marina
- ✓ Elaboración de menús marinos
- ✓ Bebidas y snacks para el público

5. Servicios

Las Micro y Pequeñas Empresas de este rubro de restaurantes de productos hidrobiológicos son una red de restaurantes que se especializan en pescados y mariscos, cocinados con el mejor estilo peruano. La frescura de los ingredientes y la buena sazón lo sorprenderá y entenderá por qué es ya tradicional entre sus clientes

6. Organigrama de la empresa



6.1. Descripción del funcionamiento

Cargo	Gerente General
Perfil	Profesional de Administración o técnico, con experiencia en el manejo de empresas en los relacionado.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Coordinar en forma permanente a diferente nivel para una prestación oportuna y de calidad, según la normatividad vigente. ➤ Implementar un Sistema de Control que enfatice en la supervisión, monitoreo, seguimiento y evaluación de las metas y de la calidad de las afiliaciones y prestaciones y servicios.

Cargo	Administrador
Perfil	Administrador de profesión, preparado de manera integral con una sólida formación humanística, científica y tecnológica, con una visión multidisciplinaria del proceso administrativo.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> · Planeación.- Formular objetivos y determinar medios para alcanzarlos. · Organización.- Diseñar el trabajo, asignar los recursos y coordinar las actividades. · Dirección.- Asignar personas responsables, dirigir las actividades, motivarlas, liderarlas y comunicarlas. · Control.- Monitorear las actividades y corregir los desvíos.

Cargo	Contador
Perfil	Profesional, con experiencia para analizar y proponer los métodos y procedimientos para realizar los registros contables, tributarios y financieros de la empresa.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> · Diseña, gestiona y ejecuta las estrategias económicas y financieras de una empresa. Interpreta la información contable para el planeamiento, el control y la toma de decisiones.

Cargo	Jefe de Producción
Perfil	Técnico profesional con experiencia, responsable de gestionar los materiales y los trabajadores. Se aseguran de que la producción es tan eficiente como sea posible.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> · Se encarga de verificar y direccionar que el proceso de la elaboración de los alimentos sean los adecuados.

Cargo	Cocinera
Perfil	Profesional con experiencia gastronómica
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> · Preparar los alimentos adecuadamente y higiénicamente adecuados en compañía de los auxiliares.

Cargo	Jefe de servicio al cliente
Perfil	Personal calificado y profesional con experiencia
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> · Encarga de verificar que los meseros tengan una atención excelente y de calidad para con los clientes.

Cargo	Mesero
Perfil	Experiencia en el rubro.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> · Atender los clientes de manera cortés y amable. · Brindarles asesoría sobre algún plato a la carta.

6.2. Diagnostico Empresarial

MATRIZ (FODA)		OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
		O1	Excelente ubicación del local.	A1	En la competencia de mercado hay más alternativas en variedad de productos.
		O2	Satisface completamente las necesidades de clientes.	A2	Alta competencia en el lugar físico desarrollado.
		O3	Excelente calidad de sazón y servicio.	A3	Los precios de la materia prima dependen mucho de la oferta y la demanda.
		O4	Infraestructura de local agradable y seguro.	A4	La competencia ya posee un segmento de mercado.
FORTALEZAS		ESTRATEGIAS (FO)		ESTRATEGIAS (FA)	
F1	Personal calificado en cocina	Con la ubicación perfecta del local y calidad del personal de cocina se podrá obtener reconocimiento.		Con un personal calificado en cocina se podrá implementar más variedad de platos.	
F2	Excelente servicio al cliente.	El brindar un servicio de calidad satisface los las necesidades de los clientes.		Brindando un excelente servicio y mejoramiento de local, se podrá obtener más clientes.	
F3	Precios bajos.	La excelencia en la sazón más los precio bajos lograra quedarse en la mente del consumidor.		Se practicarán estrategias de ventas y promociones de acuerdo a oferta y demanda de la materia prima.	
F4	La higiene (local autorizado por la DIGESA y municipios).	Con la infraestructura y sanidad del local autorizado, será más fácil entrar al mercado.		Se brindara un servicio altamente calificado en higiene para obtener un segmento en el mercado.	
DEBILIDADES		ESTRATEGIAS (DO)		ESTRATEGIAS (DA)	
D1	La competencia	Sacaremos ventajas de nuestra ubicación para captar clientes con estrategias.		Con el personal calificado se agregaran nuevos platos a la carta.	
D2	Nuevo en el mercado.	Ser nuevos nos permitirá conocer más a fondo las necesidades y gustos del mercado.		Con un local adecuado, moderno y nuevo lograremos captar la atención de nuevos clientes potenciales.	
D3	Costos de instalación elevados.	Los costos de instalación se podrán recuperar rápidamente tras el servicio brindado.		Se realizarán estudios y estrategias para recuperar costos.	
D4	Tiene empezar con publicidad desde cero para posicionarse en el mercado.	Se utilizarán estrategias de ventas y publicidad para captar clientes y posicionarse en el mercado.		Con publicidad y precios bajos se captara la atención de nuevos clientes potenciales.	

7. Indicadores de Gestión

Indicadores	Evaluación de los indicadores dentro de las Mype
Poco conocimiento sobre la Gestión de Calidad	La falta de capacitación sobre el termino Gestión de Calidad
Usa el Marketing como técnica moderna, pero no lo aplica como mejora continua	Tienen desconocimiento sobre la aplicación de esta estrategia.
Poca iniciativa para adaptarse a los cambios	La falta de incentivos y motivación.
Solo usan la observación para evaluar a su personal	Confianza en el personal y falta de preparación administrativa
Creen que la gestión de calidad ayuda al desarrollo del comercio, mas no lo aplican	Falta de conocimiento y compromiso
No se ha capacitado al 100% a los gerentes antes de la creación de sus empresas	Desconocimiento para administrar una empresa
Sus capacitaciones no son constantes	Desconocimiento y poco presupuesto
Capacita a su personal de forma genérica o empírica	Desconocimiento y poco presupuesto
Solo usan las charlas como método de capacitación	Poco conocimiento de técnicas de capacitación
Capacita a su personal de forma genérica o empírica	Desconocimiento y poco presupuesto
Solo usan las charlas como método de capacitación	Poco conocimiento de técnicas de capacitación
Solo usan el tema de atención al cliente en sus capacitaciones	Desconocimiento de la estructura organizacional de una empresa

8. Problemas

Indicadores	Problema	Surgimiento del problema
la Gestión de Calidad	Poco conocimiento sobre la Gestión de Calidad	Falta de capacitación sobre el termino Gestión de Calidad
Marketing como técnica moderna	Usa el Marketing como técnica moderna, pero no lo aplica como mejora continua	Desconocimiento en aplicación de técnicas modernas
Adaptación del puesto	Poca iniciativa para adaptarse a los cambios	Falta de incentivos y motivación
Técnica de evaluación.	Solo usan la observación para evaluar a su personal	Confianza en el personal y falta de preparación administrativa
Desarrollo de comercio	Creen que la gestión de calidad ayuda al desarrollo del comercio, mas no lo aplican	Falta de conocimiento y compromiso
Personal sin capacitación	No se ha capacitado al 100% a los gerentes antes de la creación de sus empresas.	Desconocimiento para administrar una empresa
Constancia en capacitaciones	Sus capacitaciones no son constantes	Desconocimiento y poco presupuesto
Capacitación personal de	Capacita a su personal de forma genérica o empírica	Desconocimiento y poco presupuesto
Técnicas de capacitación	Poco conocimiento de técnicas de capacitación	Poco conocimiento de técnicas de capacitación

9. Establecer Soluciones

9.1. Establecer Soluciones

Indicadores	Problemas	Acción de mejora
Gestión de calidad.	Poco conocimiento sobre la Gestión de Calidad.	Brindar capacitaciones sobre la importancia y beneficios que se obtienen con su correcta aplicación, a través de charlas, con un personal adecuado y capacitado correctamente.
Uso de Marketing	Usa el Marketing como técnica moderna, pero no lo aplica como mejora continua	Implementar estrategias orientadas al cliente lo cual será brindado a través del gerente, después de recalcar los puntos débiles del negocio, lo cual será obtenido a través de los clientes mediante una encuesta brindada por el mismo.
Adaptación de cambios	Poca iniciativa para adaptarse a los cambios	Brindar incentivos y/o reconocimientos a los empleados, que implementen la gestión de calidad dentro de la empresa de manera positiva
Técnica de evaluación	Solo usan la observación para evaluar a su personal	Implementar o adicionar a la técnica de observación, una evaluación y ver cómo va mejorando el servicio a atención al cliente y corrigiendo o erradicando los problemas que se suscitan en el personal al momento de brindar el servicio.

Desarrollo del comercio	Creer que la gestión de calidad ayuda al desarrollo del comercio, mas no lo aplican	Asistir a cursos presenciales o virtuales sobre la aplicación de gestión de calidad en los negocios, luego definir sus procesos e implementar un manual de organización y funciones.
No hay capacitación	No se ha capacitado al 100% a los gerentes antes de la creación de sus empresas.	Capacitar al otro 50% restante acerca de los beneficios de la formalización, creación, estrategias de mercado e implementar cursos de refuerzos a los ya capacitados.
Capacitaciones no constantes	Sus capacitaciones no son constantes	Capacitar en promedio de 12 veces al año, y capacitar al personal restante, debido a que todos los colaboradores hacen que el servicio en conjunto sea el respaldo de la empresa.
Capacitación a personal	Capacita a su personal de forma genérica o empírica	Solicitar la ayuda del Ministerio de Trabajo o municipalidad para realizar convenios y obtener capacitaciones a bajo costo, así podrán orientar de forma correcta no solo al personal sino también a los mismos representantes de la empresa.
Método de capacitación	Solo usan las charlas como método de capacitación	Aplicar cursos virtuales o presenciales acerca de las diferentes técnicas de capacitación, proporcionar material didáctico, de lectura y generar debate. De esta manera se podrá transmitir información didáctica y concreta.

9.2. Estrategias que se desean implementar

N°	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Brindar capacitaciones sobre la importancia y beneficios que se obtienen con su correcta aplicación, a través de charlas, con un personal adecuado y capacitado correctamente.	Falta de capacitación sobre el termino Gestión de Calidad	3 meses	Mejor rendimiento y capacidad para atender al cliente	Establecer reglas y normas para el personal y brindarles capacitaciones constantemente para retroalimentar sus capacidades.
2	Implementar estrategias orientadas al cliente lo cual será brindado a través del gerente, después de recalcar los puntos débiles del negocio, lo cual será obtenido a través de los clientes mediante una encuesta brindada por el mismo.	Desconocimiento en aplicación de técnicas modernas	6 meses	Genera mejor comunicación con los clientes, haciendo que queden satisfechos con la atención brindada	Brindar asesoramiento adecuado para que el personal pueda atender al público de la mejor manera
3	Brindar incentivos y/o reconocimientos a los empleados, que implementen la gestión de calidad dentro de la empresa de manera positiva.	Falta de incentivos y motivación	6 meses	Este método genera que los empleados se esfuercen más para obtener reconocimiento	Crear incentivos como el empleado del mes, el empleado más productivo y brindar premios.

4	Implementar o adicionar a la técnica de observación, una evaluación y ver cómo va mejorando el servicio a atención al cliente y corrigiendo o erradicando los problemas que se suscitan en el personal al momento de brindar el servicio	Confianza en el personal y falta de preparación administrativa	6 meses	Genera productividad en el personal, obteniendo mejor desempeño y rentabilidad en el negocio.	Capacitar constantemente para que el personal pueda rendir adecuadamente a cada evaluación.
5	Asistir a cursos presenciales o virtuales sobre la aplicación de gestión de calidad en los negocios, luego definir sus procesos e implementar un manual de organización y funciones.	Falta de conocimiento y compromiso.	6 meses	Mayor receptividad por los clientes, brindando atención y productos de calidad.	Crear cursos y talleres para el personal y desarrollarlos de manera adecuada y eficiente.
6	Capacitar al otro 50% restante acerca de los beneficios de la formalización, creación, estrategias de mercado e implementar cursos de refuerzos a los ya capacitados.	Desconocimiento para administrar una empresa	6 meses	Genera que el cliente quede satisfecho con las ofertas y beneficios que le s brinde el negocio tras ser un local formalizado.	Responsabilidad de los administrativos para un adecuado cumplimiento de local
7	Capacitar en promedio de 12 veces al año, y capacitar al personal restante, debido a que todos	Desconocimiento y poco presupuesto	1 vez al mes	Genera que se obtenga una atención óptima y excelente.	Se crean reuniones y capacitaciones para mejorar.

	los colaboradores hacen que el servicio en conjunto sea el respaldo de la empresa.				
8	Solicitar la ayuda del Ministerio de Trabajo o municipalidad para realizar convenios y obtener capacitaciones a bajo costo, así podrán orientar de forma correcta no solo al personal sino también a los mismos representantes de la empresa.	Desconocimiento y poco presupuesto	1 vez al año	Genera que la empresa se pueda desarrollar de la mejor manera captando la atención del público.	Se encargan de ver que el local se encuentre en orden y con los documentos adecuados y aprobados por la municipalidad.
9	Aplicar cursos virtuales o presenciales acerca de las diferentes técnicas de capacitación, proporcionar material didáctico, de lectura y generar debate. De esta manera se podrá transmitir información didáctica y concreta.	Poco conocimiento o de técnicas de capacitación	6 meses	Genera mayores habilidades en el desarrollo del personal.	Creación de talleres y cursos para brindarles retroalimentación al personal y se encuentren más capacitados en sus labores.

VI. CONCLUSIONES

-La mayoría de los representantes tienen una edad que oscila entre 31 a 50 años de edad, la mayoría relativa son del género femenino, la mayoría tiene un grado de instrucción secundaria, son los dueños de las mypes y la mayoría tiene de 7 a más años en el cargo.

- La mayoría de los representantes tienen de 7 a más años en el rubro, cuentan con un número de 1 a 5 trabajadores, la mayoría de trabajadores son familiares y la mayoría busca generar ganancias.

- La mayoría de los representantes tiene poco conocimiento del término gestión de calidad, la mayoría conoce el marketing como técnica moderna de gestión de calidad, la mayoría relativa indica que la dificultad que presenta su personal para implementar la gestión de calidad es la poca iniciativa, la mayoría indica que la observación es la técnica que conocen para medir el rendimiento del personal, la totalidad considera que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, la mayoría relativa si ha recibido alguna capacitación antes de crear su mype, la mayoría relativa se ha capacitado en los últimos años, la mayoría relativa se ha capacitado de 01 a 03 veces, la totalidad considera que la capacitación es una inversión, la mayoría relativa si capacita a su personal, la mayoría relativa utiliza las charlas como técnica de capacitación, la mayoría relativa capacita a su personal sobre la atención al cliente, la minoría no capacita a su personal por desconocimiento, la mayoría relativa manifiesta que la capacitación le proporciono un aumento de clientes, la totalidad considera que la capacitación mejora el rendimiento de sus trabajadores y la mayoría relativa realiza una evaluación de resultados después de capacitar a su personal.

- Se elaboró una propuesta de mejora para que los representantes la puedan aplicar en sus negocios, sirvan de apoyo y mejoramiento del servicio ofrecido de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos en el distrito de Coishco.

Aspectos Complementarios

Recomendaciones

- Realizar estudios técnicos o superiores enfocados en administración y así puedan prepararse, adquirir nuevos conocimientos y conocer las herramientas administrativas que serán de gran ayuda y de esta manera plasmarlas en sus respectivos negocios para ejercer una administración eficiente y eficaz.
- Seleccionar a su personal por las capacidades, habilidades y destrezas que requieran las distintas funciones, es cierto que seleccionas a un familiar por apoyo y confianza; pero deberían cerciorarse que tengan las cualidades correspondientes.
- Participar en capacitaciones sobre herramientas y técnicas administrativas al menos 3 veces al mes, de esta manera retroalimentarán sus conocimientos básicos para el mejor funcionamiento del negocio y sobre todo capacitar a su personal para que puedan conocer minuciosamente las funciones que tienen que realizar y así brindar una mejor atención y asesoría a los clientes. También se recomienda desarrollar evaluaciones mensuales sobre los procedimientos que deben ejecutar el personal de la mype.
- Ejecutar la propuesta de mejora realizada para el óptimo funcionamiento y desarrollo de las tareas asignadas dentro del negocio, lo cual permitirá mejorar el flujo de atención y en consecuencia clientes satisfechos con el servicio recibido.

Referencias Bibliográficas

Antúnez, L. (2017). *Gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes, en la ciudad de Huarney, 2016* (Tesis de Pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.

Campos, C. (2015). *Gestión de calidad y competitividad de las mype rubro restaurantes cevicherías del Asentamiento Humano La Primavera Castilla, 2015* (Tesis de Pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. (9^a. Ed.)*. Distrito Federal, México: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Congreso de la Republica, (2003). *Ley 28015 de Promoción y formalización de la Micro y Pequeña empresa*. Recuperado el 28 Octubre de 2017, de: http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf

Congreso de la Republica, (2013). *Ley 30056 que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*. Recuperado el 28 Octubre de 2017, de: http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/MOXI_LEY_30056/ley30056.pdf

Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión integral de la calidad*. Barcelona, España: Profit Editorial.

- Ferraro, C., & Stumpo, G. (2010). *Políticas de apoyo a las pymes en américa latina: entre avances innovadores y desafíos institucionales*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3199662>
- Fontalvo, H. T. J., & Vergara, S. J. C. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios. iso 9001: 2008*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3200506>
- Gil, A. (2017). *Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos de la zona céntrica de Nuevo Chimbote, 2014* (Tesis de Pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- Goicochea, K. (2016). *La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015* (Tesis de Pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- Huamán, J. (15 de diciembre 2009). *Las Mypes en el Perú*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/las-mypes-en-el-peru/>
- Huaruco, L. (14 de Octubre 2014). *Menos del 20% de mypes acceden a capacitación, según Cofide. Gestión*. Recuperado de: <https://gestion.pe/empresas/menos-20-mypes-acceden-capacitacion-segun-cofide-2111038>

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). *Demografía Empresarial en el Perú*. (Informe Técnico N° 03 - Setiembre 2017). Recuperado de: <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin-empresarial-ii-trimestre-2017.pdf>

Lopez, D. (2018). *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil, 2018*. (Tesis de Grado). Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867>

Marcelo, L. (2017). *Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del pueblo joven Miraflores alto del distrito de Chimbote, 2014* (Tesis de Pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.

Maudos, J., y Pérez, F. (4 de Marzo 2016). Menos micro y más grandes empresas ¡Esa es la cuestión! *El País*. Recuperado de: https://elpais.com/economia/2016/03/04/actualidad/1457115926_080001.html

Mondy, R.W. (2010). *Administración de recursos humanos*. (11^a. Ed.). Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación, S.A. de C.V.

Paulise, L. (17 de Julio 2015). *8 factores por los que fracasan el 90% de las Pyme*. Recuperado de: <http://destinonegocio.com/pe/economia-pe/8-factores-fracasan-90-pyme/>

Siliceo, A.A (2004). *Capacitación y desarrollo del personal IV Edición*, Editorial Limusa, México Recuperado de:

<http://libroscoaching.blogspot.pe/2011/10/capacitacion-y-desarrollo-de-personal.html>

Siliceo, A.A. (2015). *Capacitación y desarrollo de personal. (5a. Ed.)*. Distrito Federal, México: Limusa, Noriega Editores, S.A. de C.V.

Tello, S. Y. (2014). Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país. *Lex*, 12 (14) ,199-218. doi: <http://dx.doi.org/10.21503/lex.v12i14.623>.

Torres, J. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad en las mypes del sector servicio - rubro cevicherías del P.J. Miraflores bajo de la ciudad de Chimbote, año 2013* (Tesis de Pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.

Uribe, M. M. E. (2011). *Los sistemas de gestión de la calidad: el enfoque teórico y la aplicación empresarial*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=4909300>

Vilquiniche, C. (2015). *Caracterización de la capacitación en las mype del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Coishco, 2013*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.

Anexos

Anexos 01: Cuadro de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																													
N°	Actividades	Año 2017								Año 2018								Año 2019								Año 2020			
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II							
		1	2	3	4	1	2	3	4	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 Jurado de Investigación o docente tutor								X																				
5	Mejora del marco teórico									X																			
6	Redacción de la revisión de literatura										X																		
7	Elaboración del consentimiento informado											X																	
8	Ejecución de la metodología												X																
9	Resultados de la Investigación													X															
10	Conclusiones y recomendaciones														X														
11	Redacción del pre informe de Investigación															X													
12	Redacción del informe final															X	X												
13	Aprobación del Informe final por el Jurado de Investigación																X												
14	Presentación de ponencia en eventos científicos																	X											
15	Redacción de artículo científico																		X										
16	Revisión del informe																									X			
17	Pre- banca																										X		
18	Sustentación del informe																											X	

Anexo 02: presupuesto

✓ Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Suministros			
✓ Impresiones	0.30	300	90.00
✓ Fotocopias	0.10	210	21.00
✓ Empastado	25.00	1	25.00
✓ Papel bond A-4 (500 hojas)	10.00	2	20.00
✓ Lapiceros	2.00	4	8.00
✓ Usb	20.00	1	20.00
Sub total			184.00
Servicios			
✓ Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			100.00
Gastos de viaje			
✓ Pasajes para recolectar información	5.00	30	150.00
Sub total			150.00
Total de presupuesto desembolsable			434.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
✓ Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital – LAD)	30.00	4	120.00
✓ Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
✓ Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University – MOIC)	40.00	4	160.00
✓ Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recursos Humanos			
✓ Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			1,086.00

✓ Financiamiento

Autofinanciado por el estudiante.

Anexo 3. Consentimiento Informado

GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y PROPUESTA DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO RESTAURANTE DE PRODUCTOS HIDROBIOLÓGICOS, DISTRITO DE COISHCO, 2017

Estimado señor (a)

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación titulada Gestión De Calidad En La Capacitación De Los Recursos Humanos Y Propuesta De Mejora En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio, Rubro Restaurante De Productos Hidrobiológicos, Distrito De Coishco, 2017. Su participación es voluntaria e incluirá solamente aquellos que deseen participar.

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 propuesta resuelta.

Propósito del estudio

El propósito del estudio es investigar acerca de la Gestión De Calidad En La Capacitación De Los Recursos Humanos Y Propuesta De Mejora En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio, Rubro Restaurante De Productos Hidrobiológicos, Distrito De Coishco, 2017

¿En qué consistirá su participación?

Una vez aceptada su participación, el investigador le preguntará si usted utiliza la gestión de calidad para su micro pequeña empresa. Se aplicará un cuestionario para determinar la Gestión De Calidad En La Capacitación De Los Recursos Humanos Y Propuesta De Mejora En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio, Rubro Restaurante De Productos Hidrobiológicos, Distrito De Coishco, 2017.

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 planeado que usted ni su empresa no tendrá mayor riesgo que la población general. El estudio no tendrá costos 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, una recomendación y un plan de mejora sobre la gestión de calidad con el uso del marketing para su micro empresa.

Confidencialidad de la información

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial, los nombres y apellidos de los 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 Chimbote, Perú. Estudiante: Támara Cuba Jefersson Elías. El celular 998610462, o al correo: jefersontamaracuba@gmail.com

Y si tiene dudas acerca de sus derechos como participante de un estudio de investigación, puede llamar a la escuela profesional de administración al teléfono 350190, o al correo: escuela_administración@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 informo que, si participo o no, mi negativa a responder no afectara negativamente a la empresa. Comprendo que el resultado de la investigación será presentado a la comunidad científica para 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 mi como derecho. Mi firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Nombre Participante

Firma Participante

Nombre del Investigador

Firma del Investigador

Fecha

Hora

Anexo 04: Cuadro de Sondeo

Población y muestra

La población del estudio estuvo constituida por 10 micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurante de productos hidrobiológicos, distrito de Coishco, 2017. La muestra fue probabilística y dirigida, debido a que participaron el 100% de las Micro y pequeñas empresas sector servicio – rubro restaurante de productos hidrobiológicos, que estuvieron disponibles al momento de hacer el estudio a través de sus representantes legales dando como resultado un número de 10 mypes. El criterio de selección estuvo dado en función de la voluntad y disponibilidad de proporcionar información por parte de los representantes de las mypes en estudio.

N°	RUC	NOMBRE COMERCIAL	DIRECCION FISCAL	REPRESENTANTE LEGAL
1	10329345292	El Ceviche De Noemí Y Flor	Jr. Los Claveles 101	Domínguez Carrillo Noemí Ruth
2	10329378263	Picantería El Canario	Jr. Santa Teresita 33	Vásquez Estrada Teodoro
3	10329481552	Cevicheria El Salpresito	Pasaje Mariscal Benavides Mz W Lt 4	Aquino Peña Angélica Noemí
4	10406790440	Cevicheria Q' Tal Marucha	Jr. San Isidro 181	Mariños Gil Ruth Yovani
5	10329151625	Picantería Rincón Porteño	Jr. San Isidro 147	Collantes Correa Jose Luis
6	10325431348	Cevicheria Aleta Azul	Jr. San Isidro 127	Villajulca Valdivieso Jorge Rafael
7	10401912288	Cevicheria Fernanda	Jr. Salaverry 247	Huamayalli Urbano JenryJhony
8	10329353724	Cevicheria Don Cirí	Jr. Ancash 719	Alva De Gutiérrez Teresa Isabel
9	No tiene	Cevicheria La Gata	Jr. El Milagro 117	Ramírez Lucy
10	No tiene	Cevicheria Doña China	Jr. Pacasmayo 349	Vega Salinas Aurora



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: **Gestión de Calidad en la capacitación de los recursos humanos y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurante de productos hidrobiológicos, distrito de Coishco, 2017.** Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I. GENERALIDADES

1.1. Referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas.

1. Edad

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

2. Género

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

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

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña en el cargo

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

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

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

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

7. Número de Trabajadores

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

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.

9. Objetivo de creación

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1. Gestión de calidad

10. ¿Conoce el término Gestión de Calidad?

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

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

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

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

- a) Poca iniciativa
- b) Aprendizaje lento
- c) No se adapta a los cambios

- d) Desconocimiento del puesto
- e) Otros

13. Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce:

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

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

- a) Si
- b) No

2.2.Referente a las técnicas administrativas: Capacitación

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

- a) Si
- b) No

16. Se ha capacitado en los últimos años

- a) Si
- b) No

17. Cuantas veces se ha capacitado

- a) 01 veces a 03 veces
- b) 04 veces a más
- c) Nunca

18. ¿Cómo considera a la técnica de capacitación?

- a) Inversión
- b) Gasto

19. ¿Capacita usted a su personal?

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

20. ¿Qué técnicas realiza para capacitar?

- a) Charlas
- b) Cursos
- c) Seminarios
- d) Conferencia
- e) Simulaciones
- f) Otros
- g) Ninguna

21. ¿En qué temas capacita a su personal?

- a) Publicidad
- b) Ventas
- c) Atención al cliente
- d) Trabajo en equipo
- e) Otros
- f) Ninguno

22. ¿Por qué razón no capacita a su personal?

- a) Desconocimiento
- b) Desinterés
- c) Falta de dinero
- d) Mala organización
- e) Otros
- f) Si, capacita a su personal.

23. ¿Qué tipo de beneficios le proporcionó la capacitación?

- a) Incremento en las Ventas
- b) Fidelización del cliente
- c) Mejor organización
- d) Aumento de clientes
- e) Otros
- f) Ninguno, porque no capacita a su personal.

24. ¿Considera usted que la capacitación mejora el rendimiento de sus trabajadores?

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

25. ¿Realiza una evaluación de resultados después de capacitar a su personal?

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

Anexo 06: Hoja de resultado

N°	Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
1	Edad del Representante	18 – 30 años	I	1	10.00
		31 – 50 años	III - II	6	60.00
		51 a más años	III	3	30.00
		Total	10	10	100.00
2	Genero del Representante	Masculino	III	4	40.00
		Femenino	III - II	6	60.00
		Total	10	10	100.00
3	Grado de Instrucción	Sin instrucción		0	0.00
		Primaria	I	1	10.00
		Secundaria	III – III- I	9	90.00
		Superior no universitaria		0	0.00
		Superior universitaria		0	0.00
		Total	10	10	100.00
4	Cargo que desempeña	Dueño	III – III - I	9	90.00
		Administrador	I	1	10.00
		Total	10	10	100.00
5	Tiempo que desempeña en el cargo	0 a 3 años	I	1	10.00
		4 a 6 años	II	2	20.00
		7 a más años	III - III	7	70.00
		Total	10	10	100.00
6	Tiempo de permanencia en el rubro	0 a 3 años	I	1	10.00
		4 a 6 años	II	2	20.00
		7 a más años	III - III	7	70.00
		Total	10	10	100.00
7	Número de trabajadores	1 a 5 trabajadores	III – III - II	10	100.00
		6 a 10 trabajadores		0	0.00
		11 a más trabajadores		0	0.00
		Total	10	10	100.00
8	Personas que trabajan en su empresa son	Familiares	III - III	8	80.00
		Personas no familiares	II	2	20.00
		Total	10	10	100.00
9	Objetivo de creación	Generar ganancia	III - III	8	80.00
		Subsistencia	II	2	20.00
		Total	10	10	100.00
10	Conoce el termino Gestión de Calidad	Si	I	1	10.00
		No		0	0.00
		Tiene poco conocimiento	III – III - I	9	90.00
		Total	10	10	100.00
11	Técnicas modernas de la Gestión de Calidad que conoce	Benchmarking		0	0.00
		Marketing	III – III - I	9	90.00
		Empowerment		0	0.00
		Las 5S		0	0.00
		Outsourcing		0	0.00
		Otros	I	1	10.0

		Total	10	10	100.00
12	Dificultades del personal para la implementación de Gestión de Calidad	Poca iniciativa	III - II	6	60.00
		Aprendizaje lento		0	0.00
		No se adapta a los cambios		0	0.00
		Desconocimiento del puesto		0	0.00
		Otros	III	4	40.00
		Total	10	10	100.00
13	Técnicas que conoce para medir el rendimiento del personal	La observación	III - III	7	70.00
		La evaluación	III	3	30.00
		Escala de puntuaciones		0	0.00
		Evaluación de 360°		0	0.00
		Otros		0	0.00
		Total	10	10	100.00
14	La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio	Si	III – III - II	10	100.00
		No		0	0.00
		Total	10	10	100.00
15	Ha recibido algún tipo de capacitación antes de crear su Mype	Si	III - I	5	50.00
		No	III - I	5	50.00
		Total	10	10	100.00
16	Se ha capacitado en los últimos años	Si	III – II	6	60.00
		No	III	4	40.00
		Total	10	10	100.00
17	Cuantas veces se ha capacitado	01 veces a 03 veces	III	4	40.00
		04 veces a mas	II	2	20.00
		Nunca	III	4	40.00
		Total	10	10	100.00
18	Como considera la técnica de capacitación	Inversión	III – III - II	10	100.00
		Gasto		0	0.00
		Total	10	10	100.00
19	Capacita usted a su personal	Si	III - I	5	50.00
		No	III - I	5	50.00
		A veces		0	0.00
		Total	10	10	100.00
20	Técnica que realiza para capacitar	Charlas	III – I	5	50.00
		Cursos		0	0.00
		Seminarios		0	0.00
		Conferencia		0	0.00
		Simulaciones		0	0.00
		Otros		0	0.00
		Ninguna	III - I	5	50.00
		Total	10	10	100.00
21	En qué temas capacita a su personal	Publicidad		0	0.00
		Ventas		0	0.00
		Atención al cliente	III	4	40.00
		Trabajo en equipo	I	1	10.00
		Otros		0	0.00
		Ninguno	III - I	5	50.00

		Total	10	10	100.00
22	Razón por la cual no capacita a su personal	Desconocimiento	III	3	30.00
		Desinterés		0	0.00
		Falta de dinero	I	1	10.00
		Mala organización	I	1	10.00
		Otros		0	0.00
		Si, capacita a su personal	III - I	5	50.00
		Total	10	10	100.00
23	Beneficios que le proporcionó la capacitación	Incremento en las Ventas	I	1	10.00
		Fidelización del cliente		0	0.00
		Mejor organización		0	0.00
		Aumento de clientes	III	4	40.00
		Otros		0	0.00
		Ninguno, porque no capacita a su personal	III - I	5	50.00
		Total	10	10	100.00
24	Considera usted que la capacitación mejora el rendimiento de sus trabajadores	Si	III - III - II	10	100.00
		No		0	0.00
		A veces		0	0.00
		Total	10	10	100.00
25	Realiza una evaluación de resultados después de capacitar a su personal	Si	III - I	5	50.00
		No	III - I	5	50.00
		A veces		0	0.00
		Total	10	10	100.00

Anexo 07. Figuras

Figuras

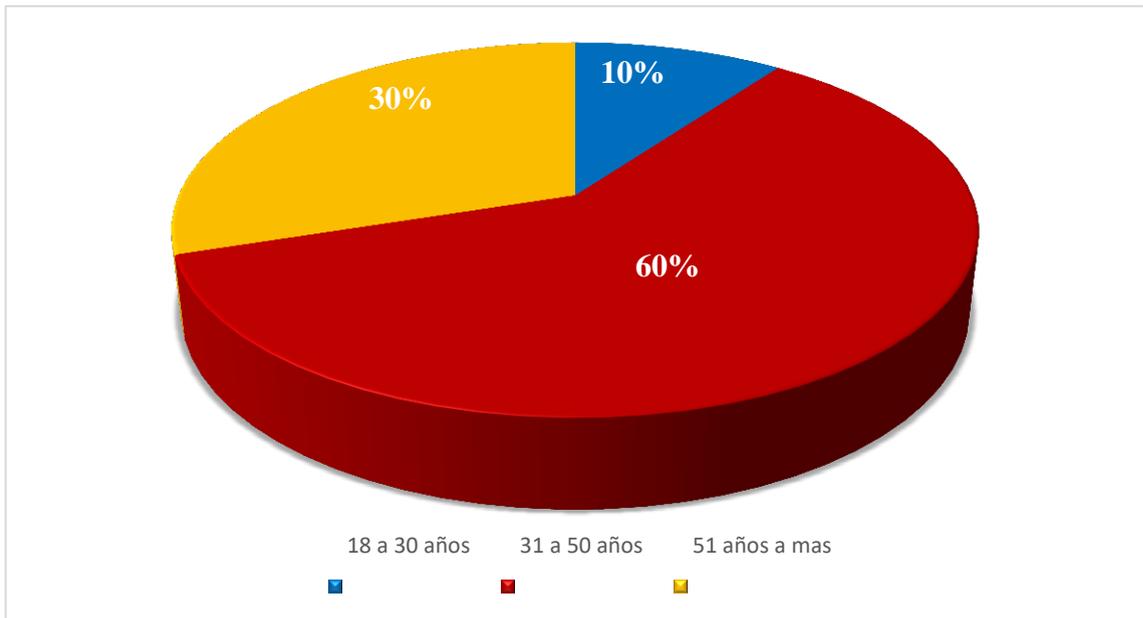


Figura 1. Edad

Fuente. Tabla 1

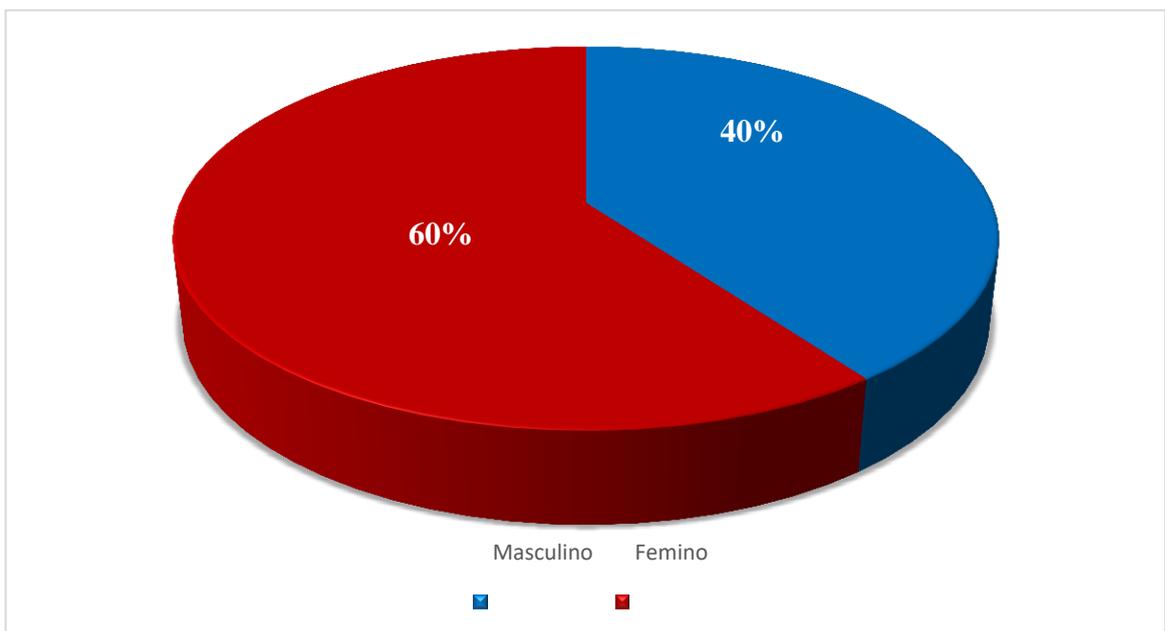


Figura 2. Género

Fuente. Tabla 1

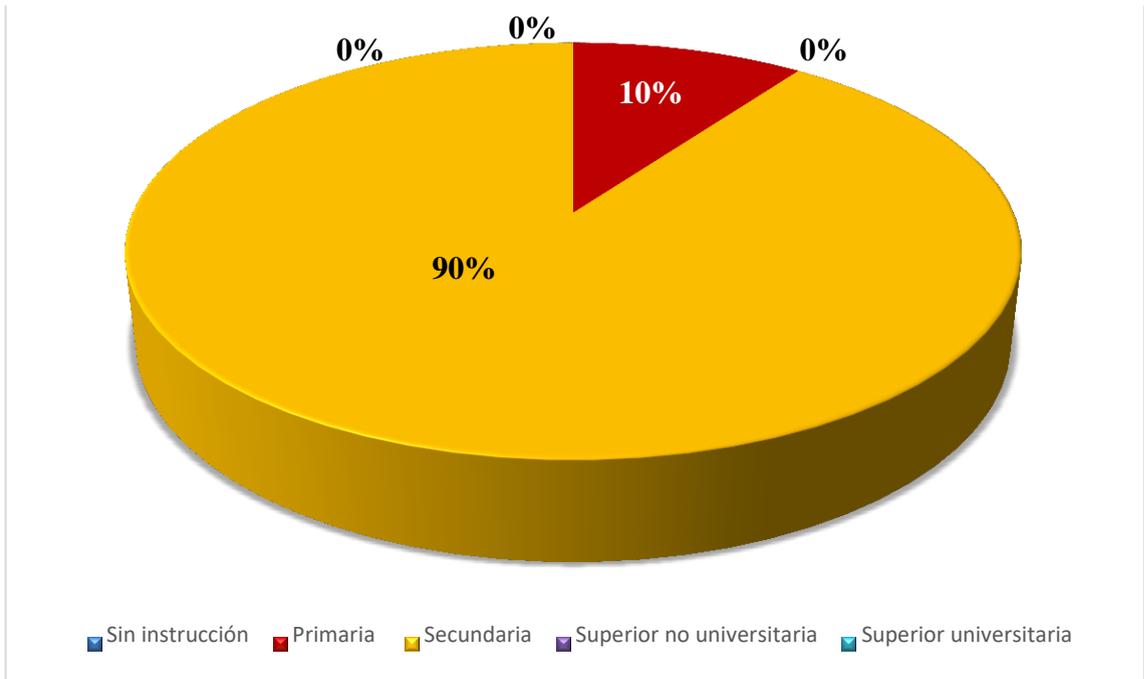


Figura 3. Grado de instrucción

Fuente. Tabla 1

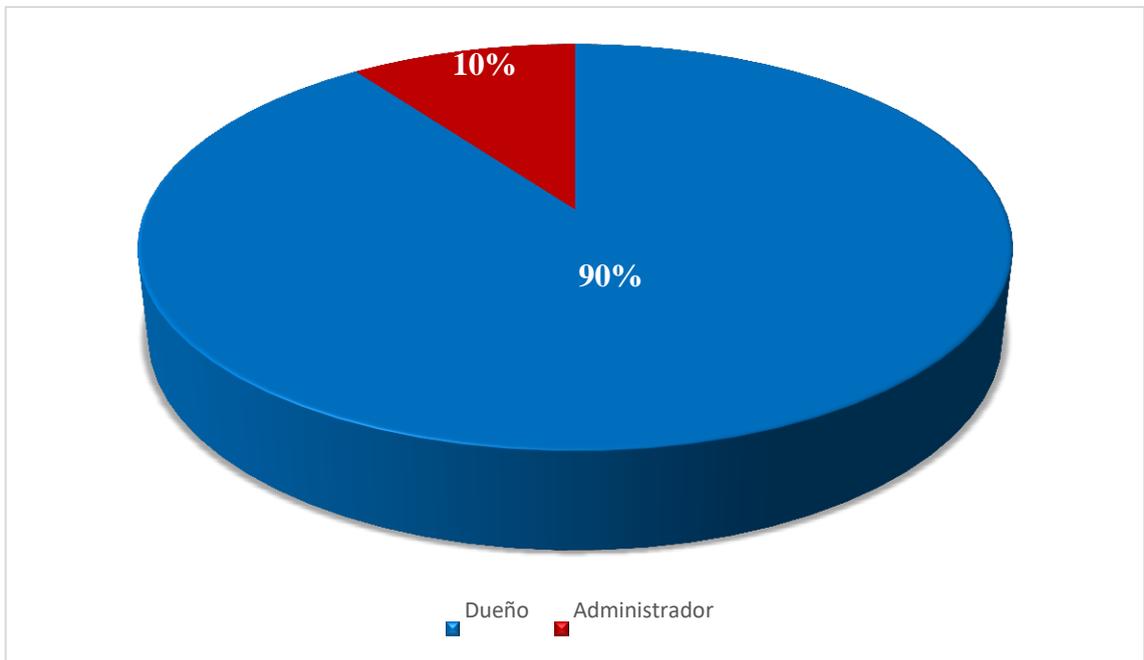


Figura 4. Cargo

Fuente. Tabla 1

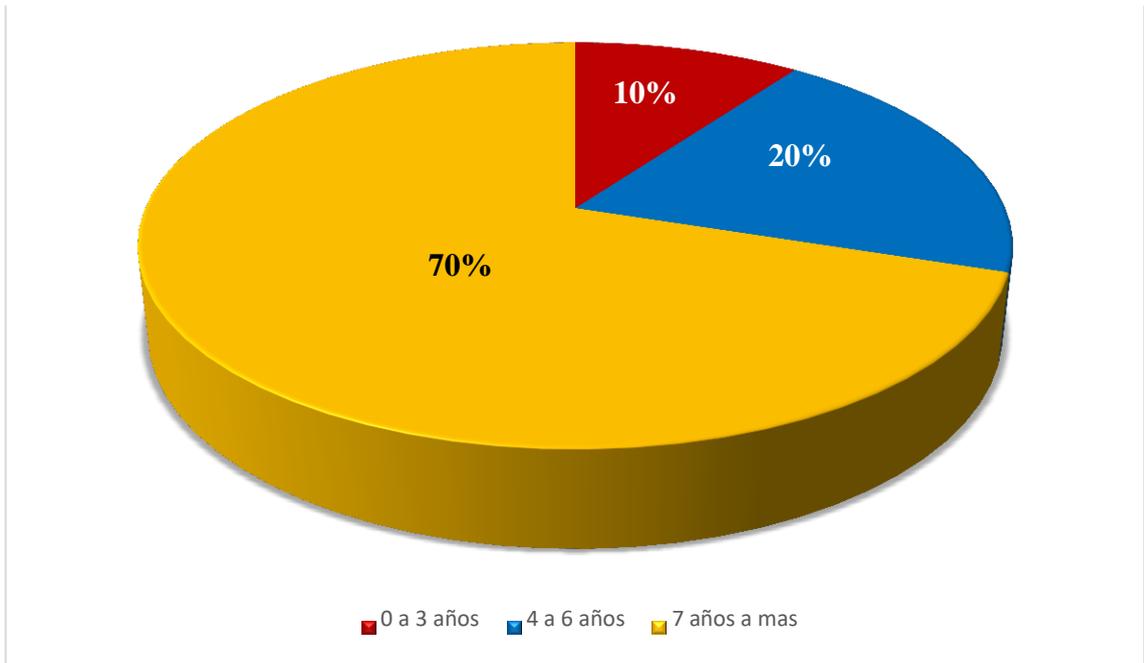


Figura 5. Tiempo en el cargo

Fuente. Tabla 1

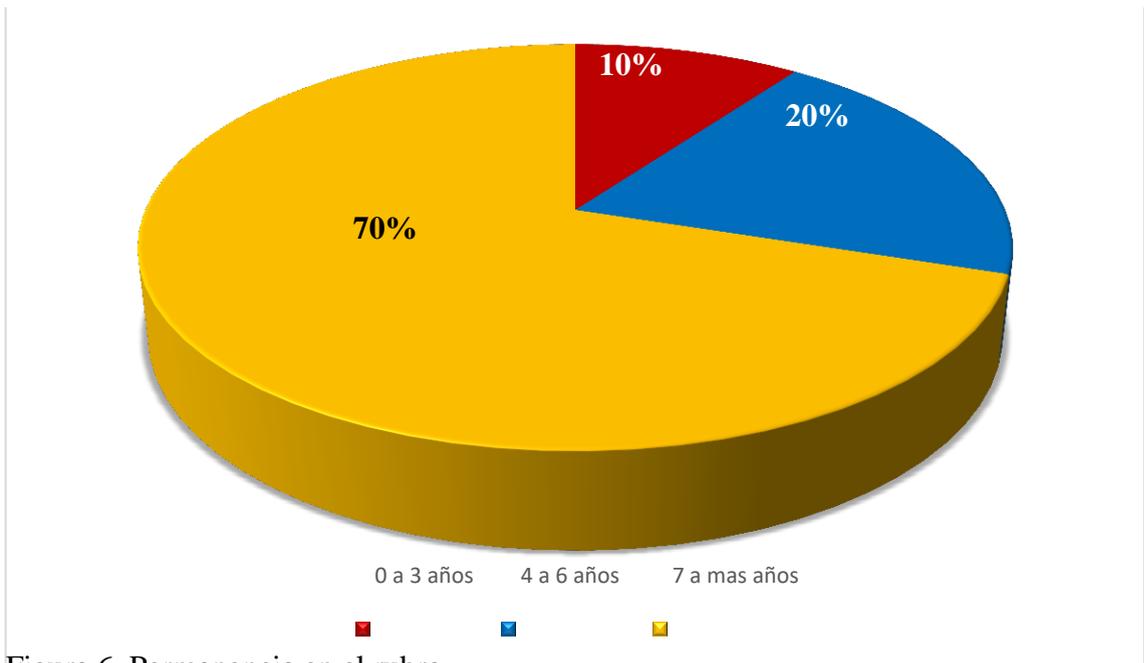


Figura 6. Permanencia en el rubro

Fuente. Tabla 2

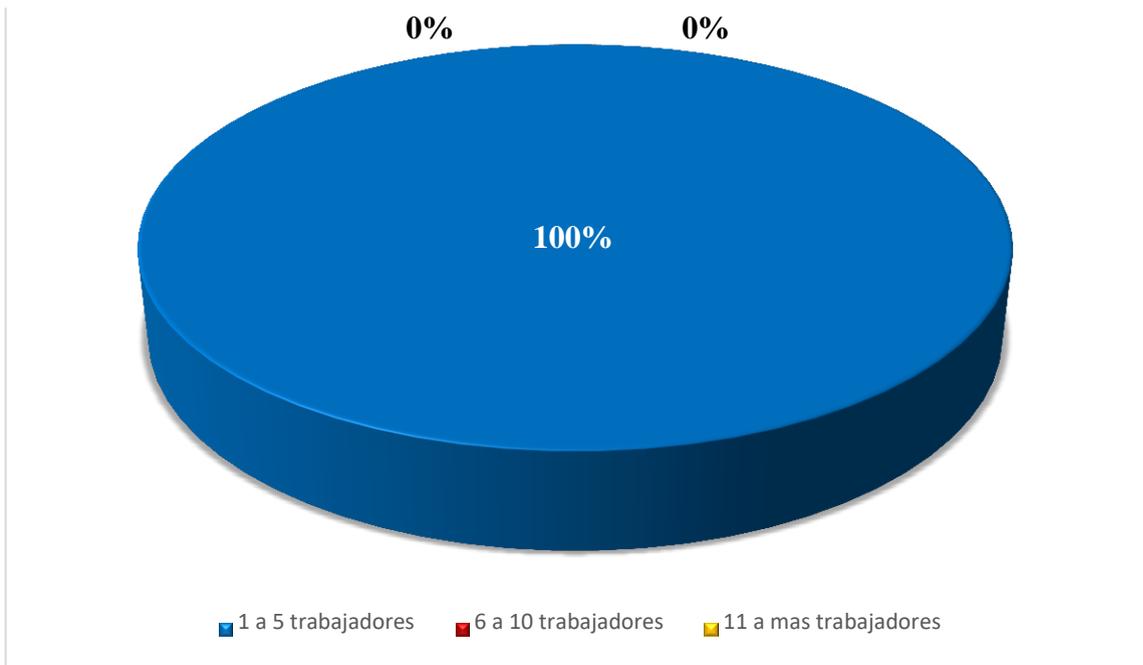


Figura 7. Número de trabajadores

Fuente. Tabla 2

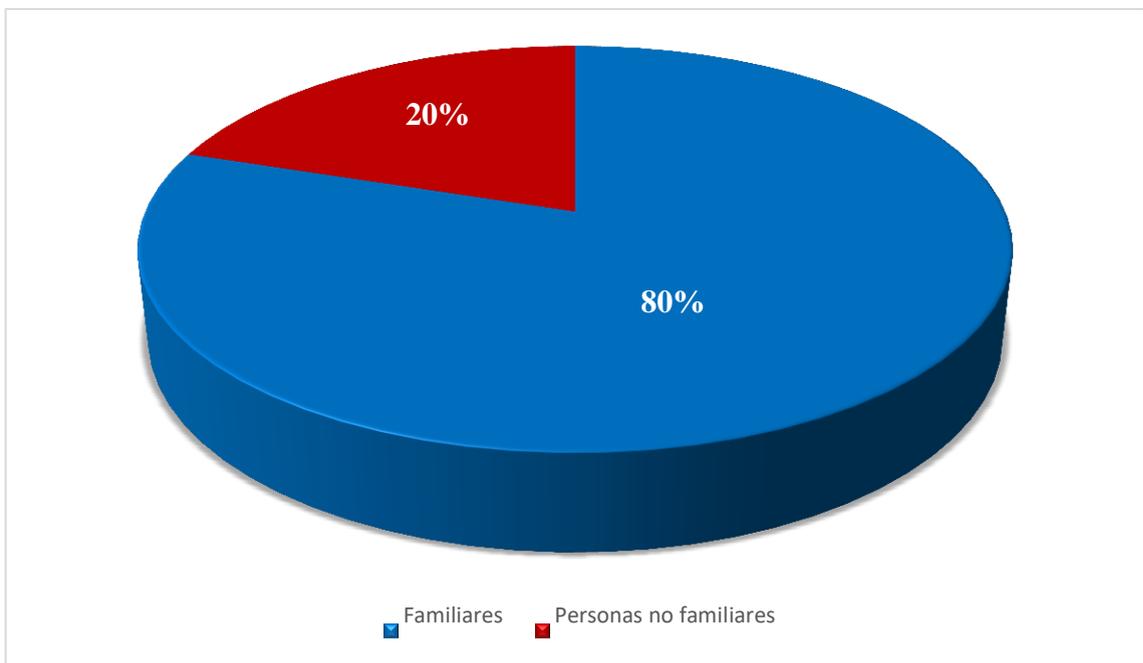


Figura 8. Personal a cargo

Fuente. Tabla 2

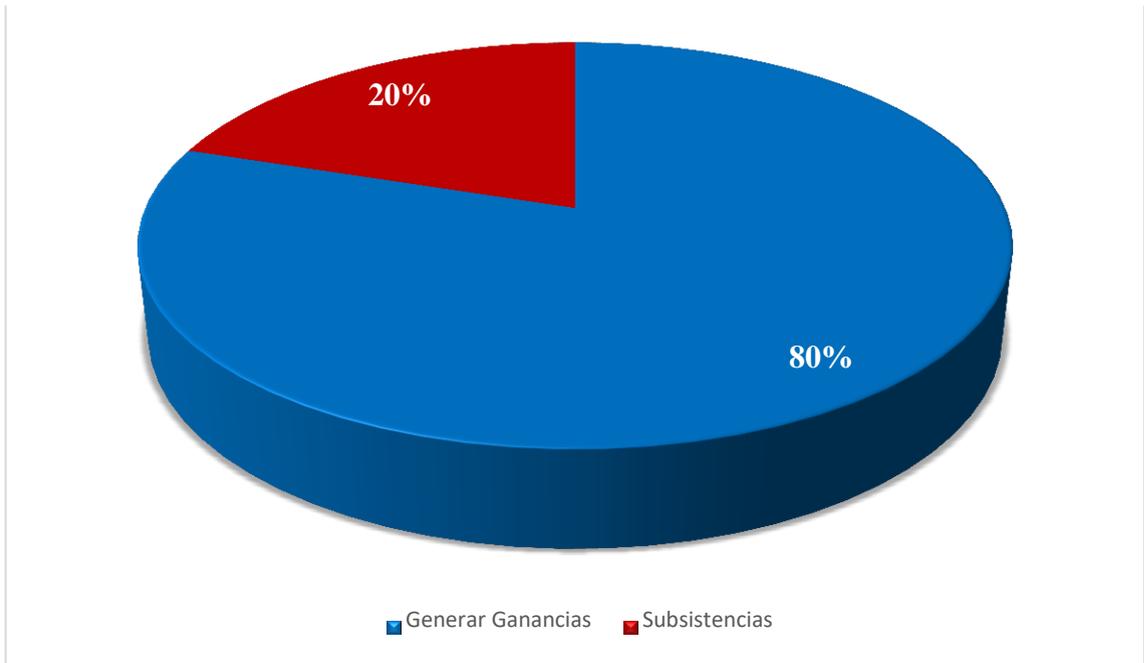


Figura 9. Objetivo de creación

Fuente. Tabla 2

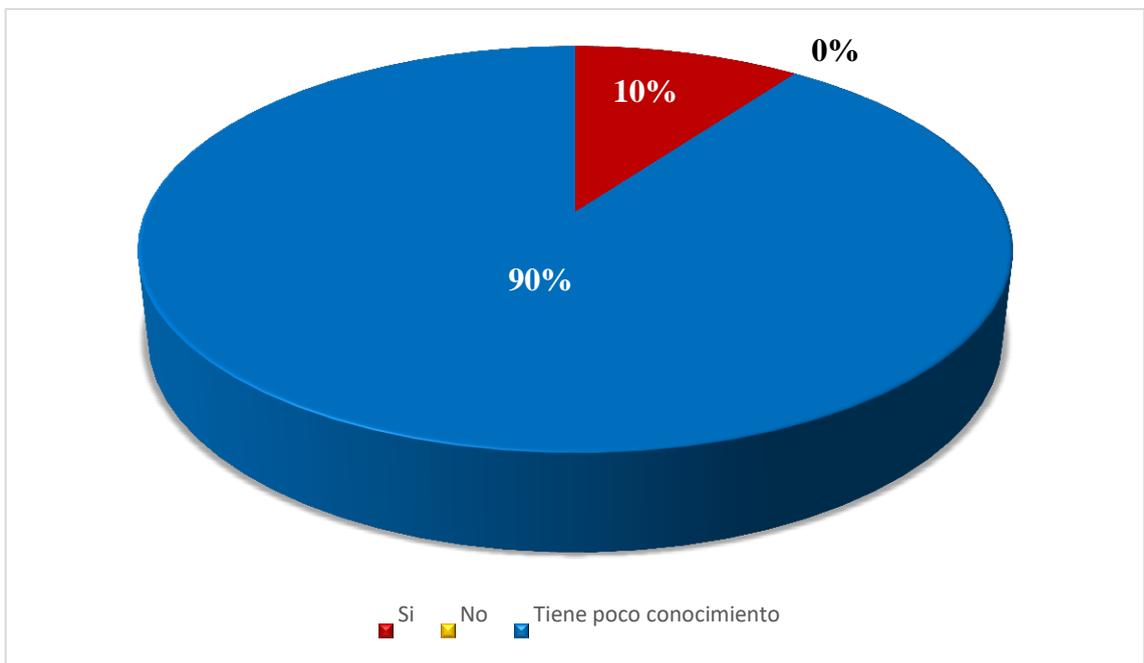


Figura 10. Conocimiento del termino Gestión de Calidad

Fuente. Tabla 3

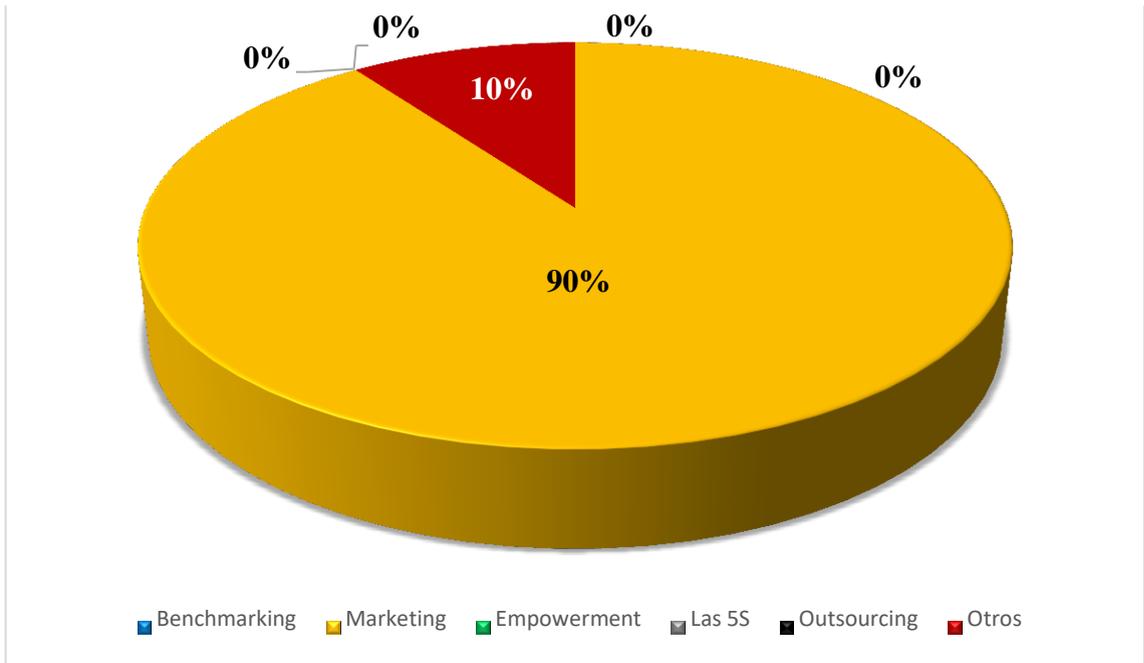


Figura 11. Técnicas modernas de Gestión de Calidad

Fuente. Tabla 3

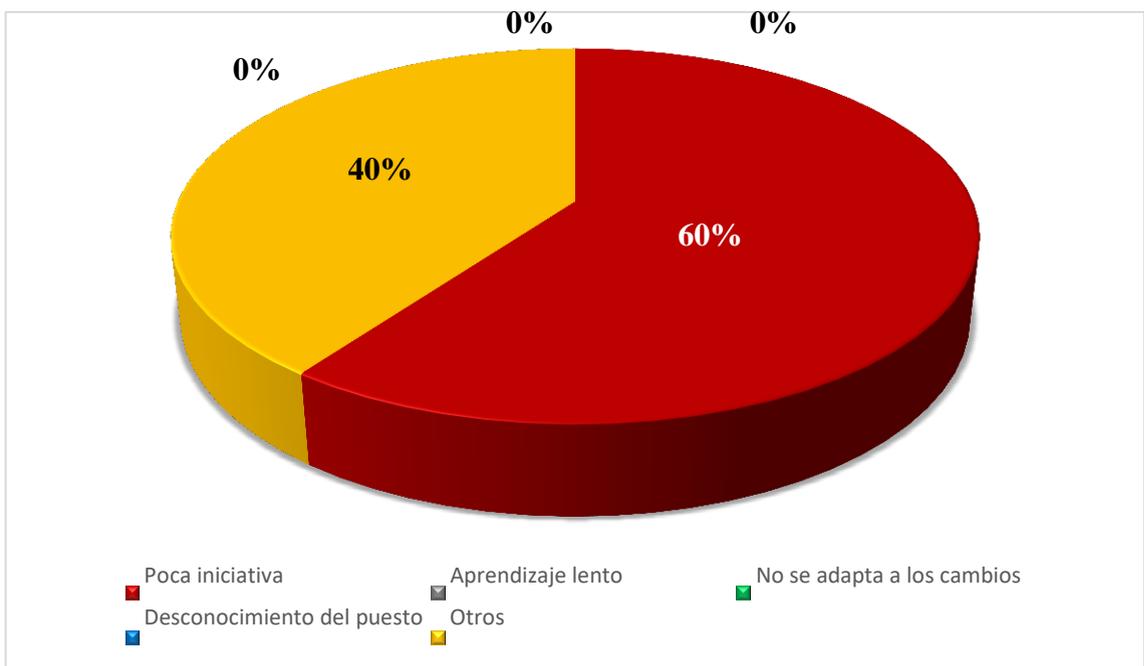


Figura 12. Dificultades del personal en la implementación

Fuente. Tabla 3

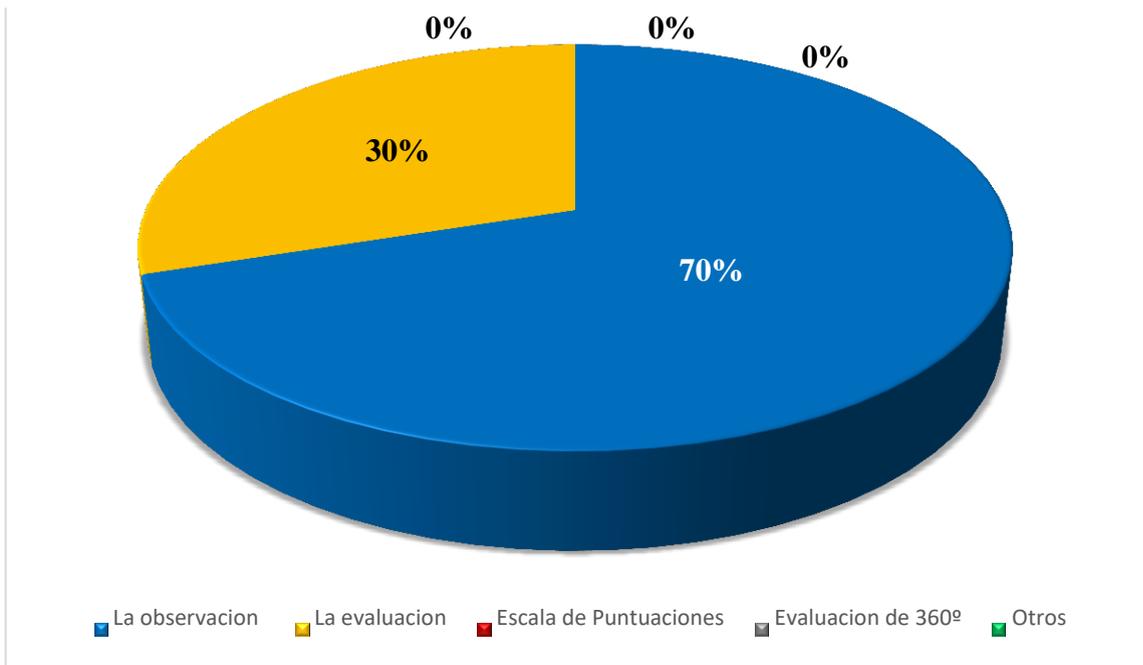


Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento

Fuente. Tabla 3

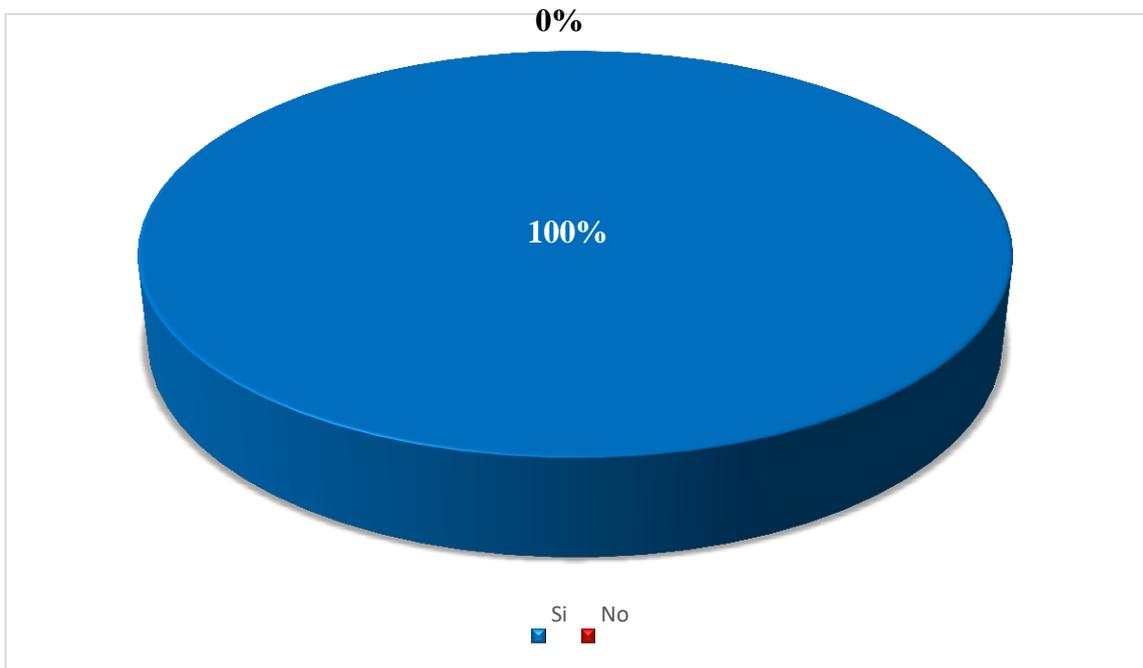


Figura 14. Mejoramiento en el rendimiento del negocio

Fuente. Tabla 3

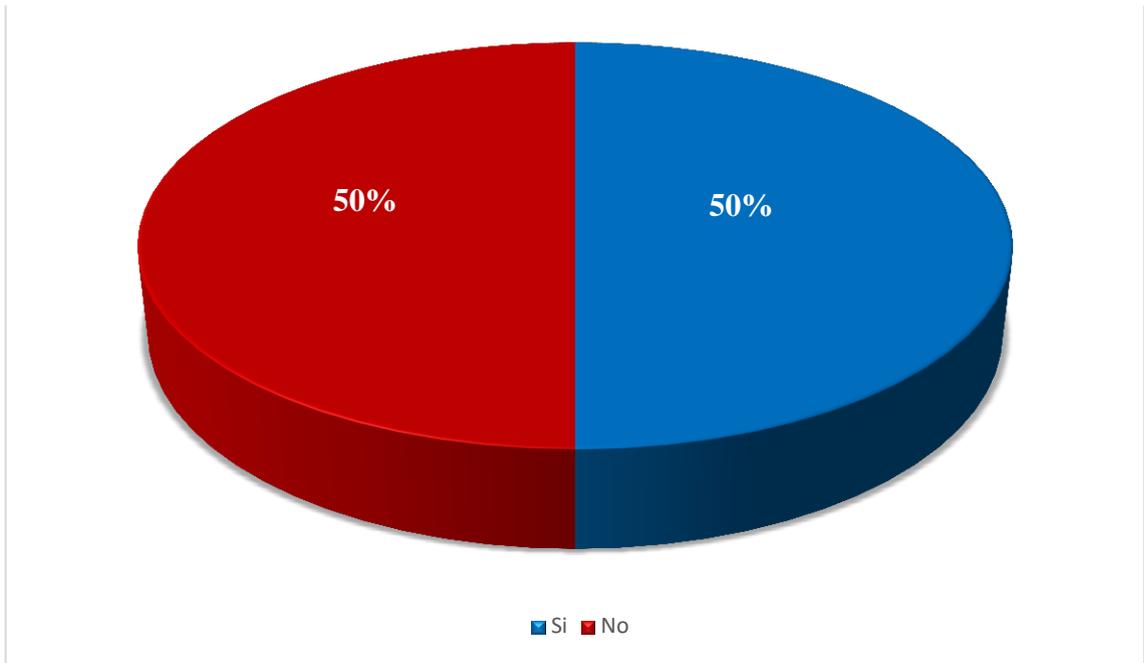


Figura 15. Capacitaciones antes de crear su Mype

Fuente. Tabla 3

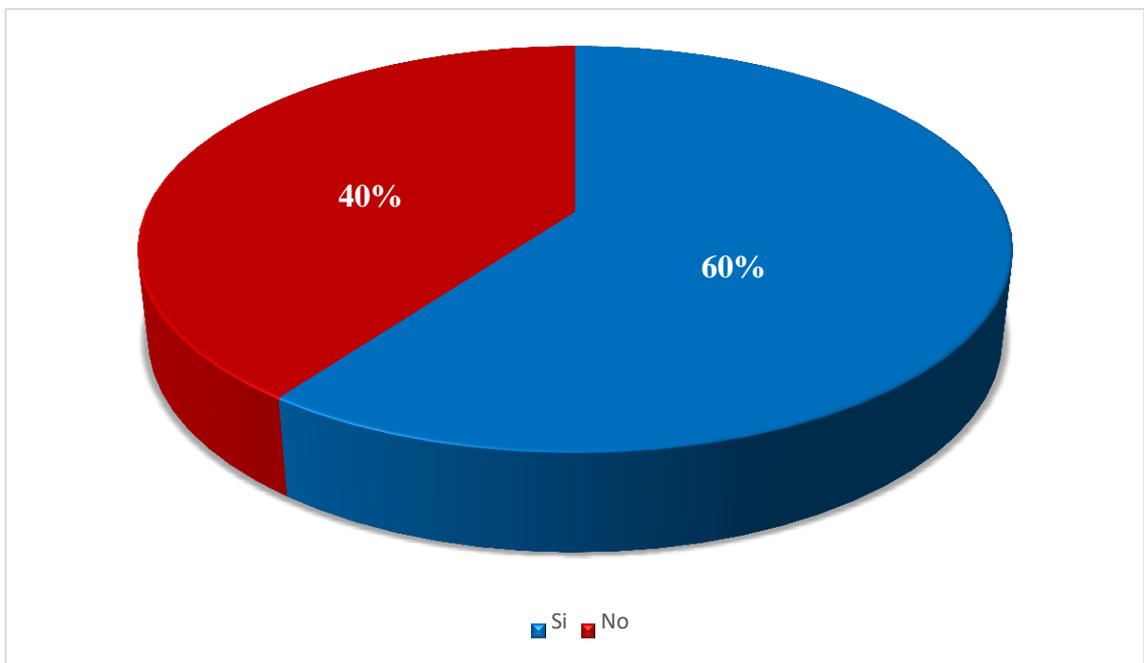


Figura 16. Capacitaciones en los últimos años

Fuente. Tabla 3

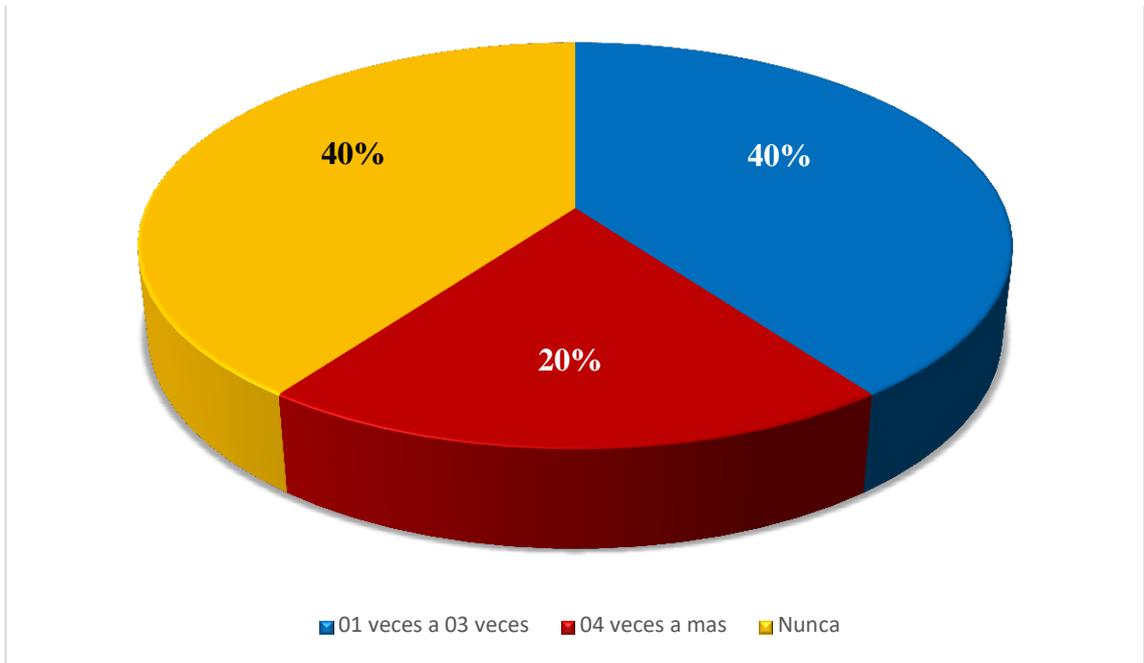


Figura 17. Número de capacitaciones

Fuente. Tabla 3

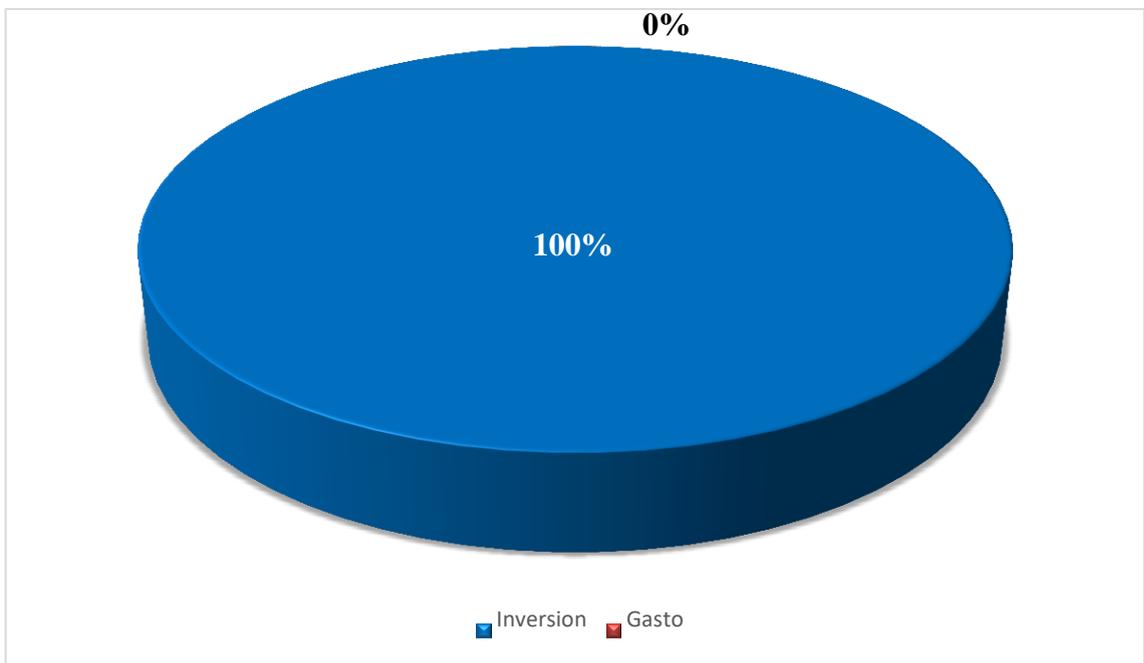


Figura 18. Consideración de la técnica de capacitación

Fuente. Tabla 3

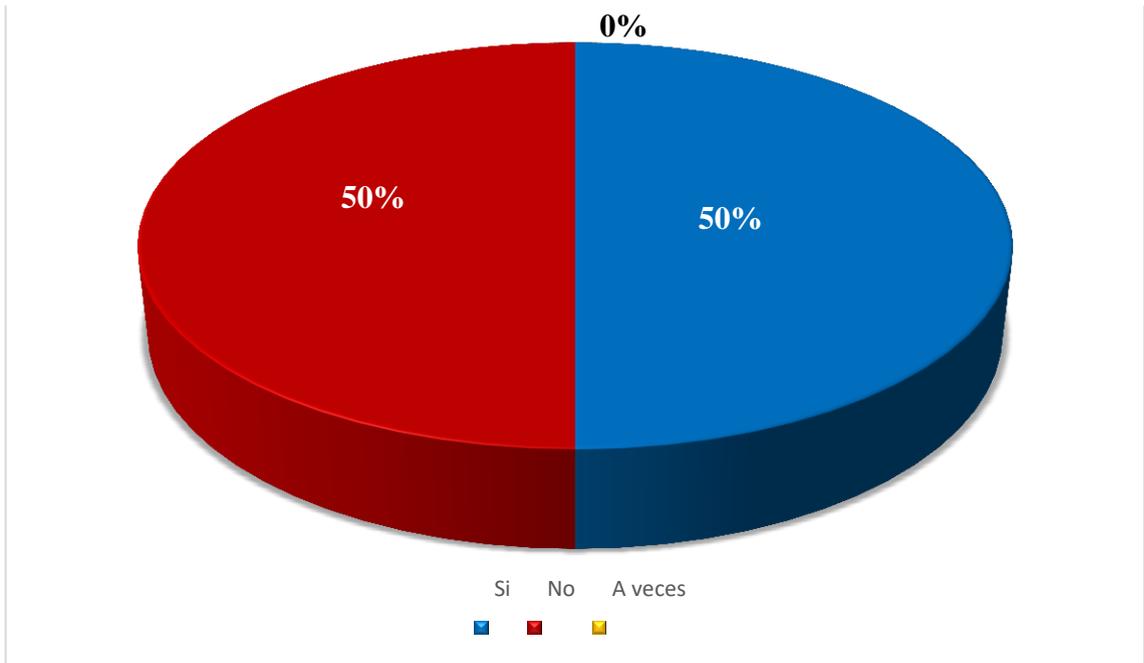


Figura 19. Personal capacitado

Fuente. Tabla 3

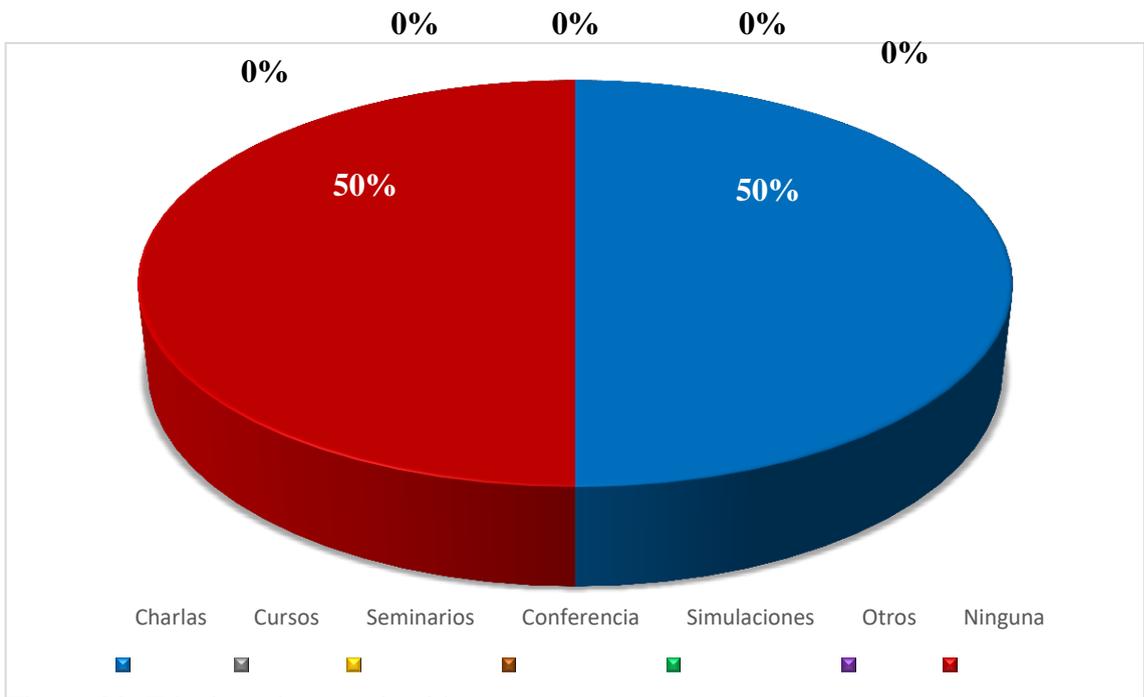


Figura 20. Técnicas de capacitación

Fuente. Tabla 3

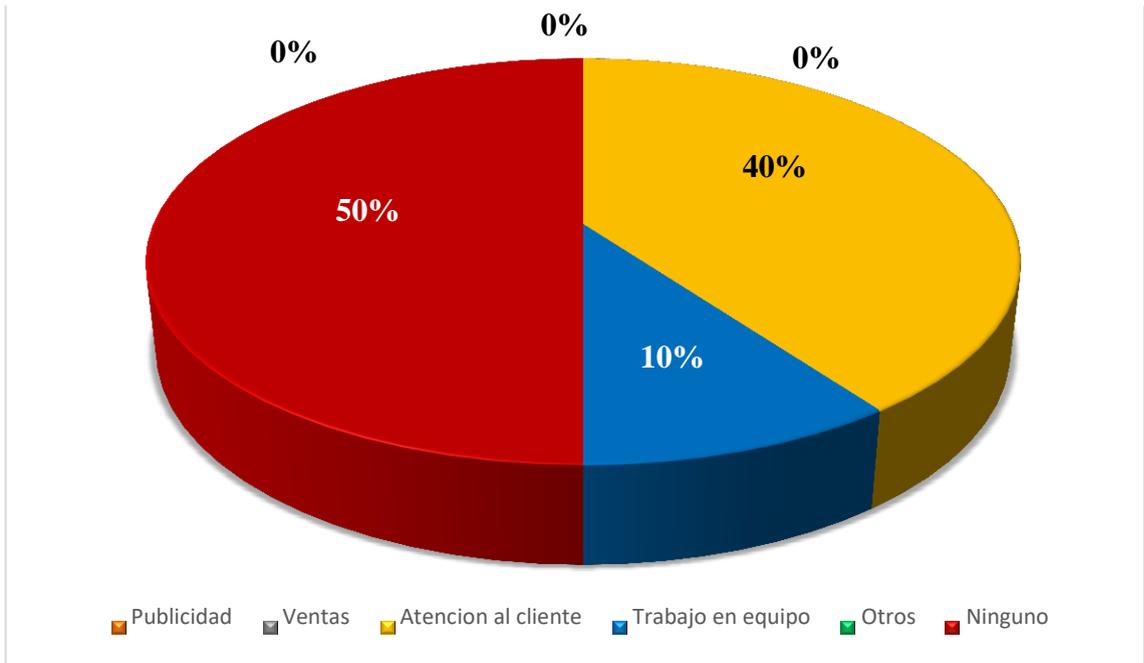


Figura 21. Temas de capacitación al personal

Fuente. Tabla 3

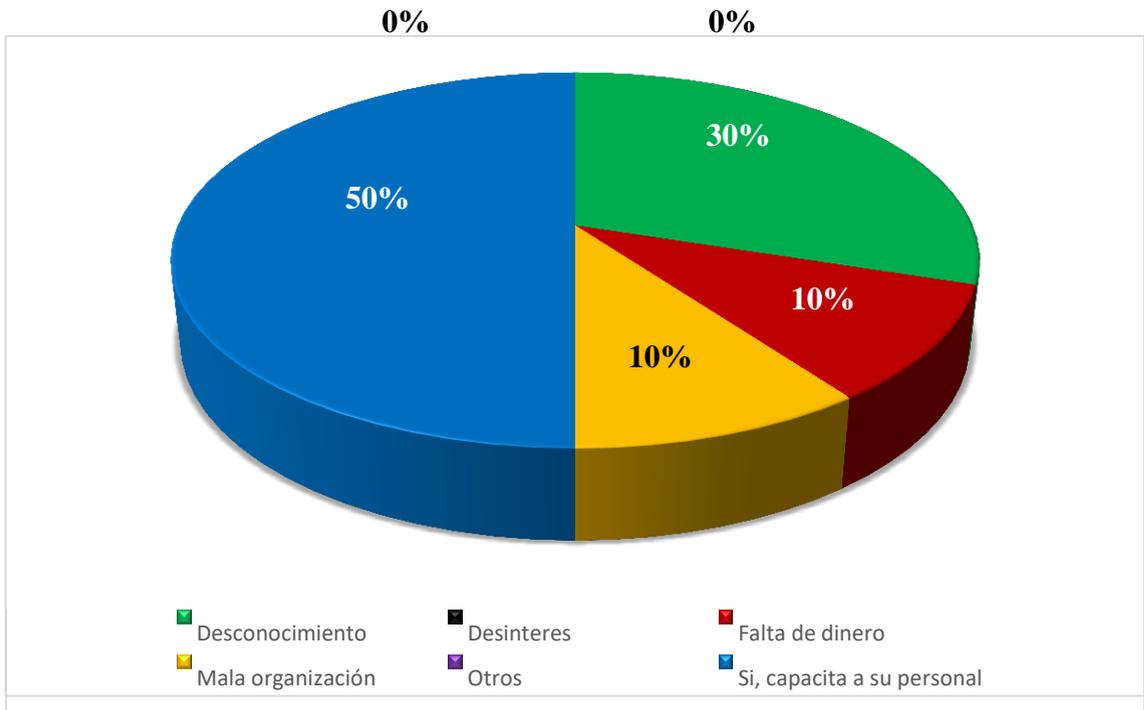


Figura 22. Razón para no capacita al personal

Fuente. Tabla 3

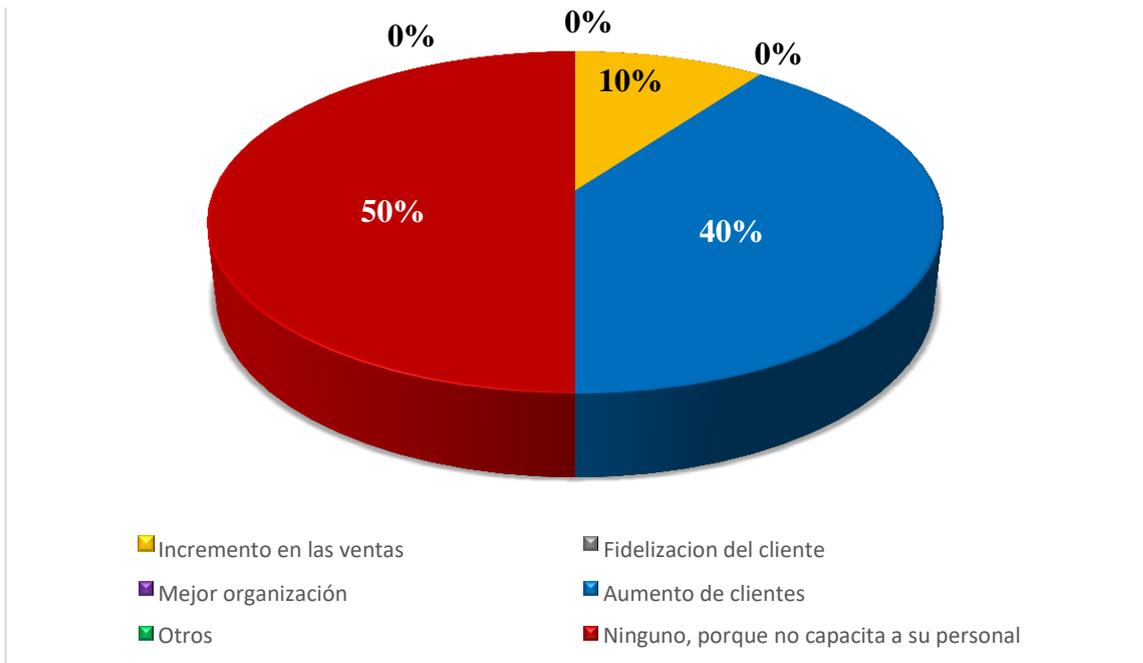


Figura 23. Beneficios de la capacitación

Fuente. Tabla 3

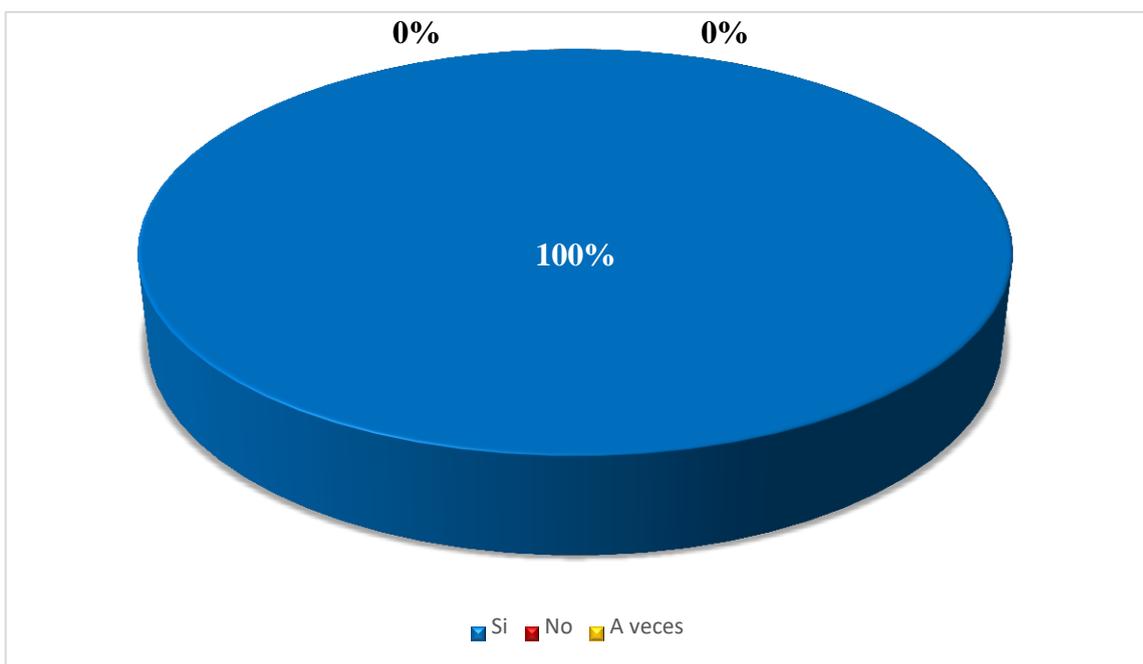


Figura 24. Mejoramiento a través de la capacitación

Fuente. Tabla 3

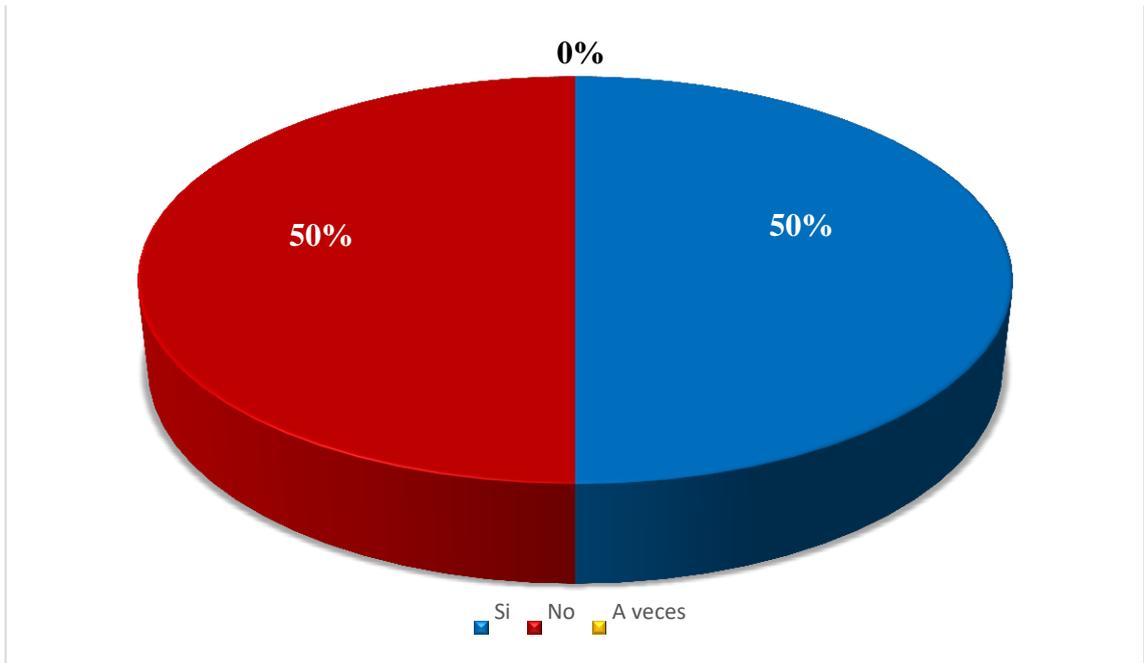


Figura 25. Evaluación de resultados

Fuente. Tabla 3