



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

CAPACITACIÓN DE PERSONAL COMO FACTOR
RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE
MEJORA DE LA MYPE DEL SECTOR SERVICIO, CASO
NOTARIA SUNI DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2020

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

AUTOR

MOSCAIRO CUNO, DANTE
ORCID: 0000-0001-6134-2109

ASESOR

RALLI MAGIPO, LIZBETH GIOVANNA
ORCID: 0000-0002-5034-7024

CAÑETE – PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Moscairo Cuno, Dante

ORCID: 0000-0001-6134-2109

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

ASESOR

Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna

ORCID: 0000-0002-5034-7024

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e
Ingeniería, Escuela Profesional de Administración, Cañete, Perú.

JURADO

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Salinas Gamboa, José German

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Rosillo de Purizaca, María del Carmen
ORCID: 0000-0003-2177-5676
Presidente

Salinas Gamboa, José German
ORCID: 0000-0002-8491-0751
Miembro

Mino Asencio, María Isabel
ORCID: 0000-0003-1132-2243
Miembro

Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna
ORCID: 0000-0002-5034-7024
Asesor

AGRADECIMIENTO

A mi querida madre Candelaria por brindarme su apoyo incondicional en todo momento de mi vida y a sus sabios consejos que han sido de gran ayuda. Agradezco mis hermanos Walther, German, Neptali, Luis; por estar siempre apoyándome y dando las fuerzas necesarias para cumplir mis metas.

DEDICATORIA

A nuestro querido Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en todos los pasos de mi vida, por fortalecer mi corazón e iluminar con su luz mi camino y mi mente. En especial a mi Madre y a mis hermanos por estar conmigo en las buenas y en las malas.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: elaborar la propuesta de mejora de la capacitación de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora de la MYPE del sector servicio, caso notaria Suni de la ciudad de Juliaca 2020. La metodología fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo – de propuesta, para la recolección de información se utilizó una población muestral no probabilística de 18 trabajadores a los cuales se les aplicó la técnica de la encuesta, el instrumento utilizado fue el cuestionario, obteniendo los siguientes resultados, respecto a la variable: capacitación, se obtuvo los siguientes resultados: el 50% requiere adquirir nuevos conocimientos, el 50% manifestaron que tienen las capacidades necesarias, el 56% manifestaron que la empresa no brinda capacitaciones para que desarrollen nuevas habilidades, el 50% cumple adecuadamente sus funciones laborales. Con respecto a la variable: gestión de calidad, el 39% manifestó que los objetivos de calidad están establecidos, el 72% indicaron que siempre identifican a sus clientes, que el 44% manifestaron que se realiza seguimiento a los procesos en la empresa, el 39% indicaron que no se promueve la mejora continua. En conclusión, respecto a la capacitación se determinó que se necesita implementar un plan de capacitación de acuerdo a las necesidades de la organización que permita incrementar los conocimientos de los empleados, respecto a la gestión de calidad, las 3 fases de la gestión de calidad de Juran son herramientas fundamentales para una correcta planificación, un mejor control y la mejora continua de la empresa.

Palabras clave: Calidad, Capacitación, Gestión, Mejora, Propuesta.

ABSTRACT

The present research work had as general objective: to elaborate the proposal to improve training as a relevant factor of quality management in the MYPE of the service sector, Notaria Suni case of the city of Juliaca 2020. The methodology was non-experimental design – Cross-sectional – Descriptive – Proposal, for the collection of information a non-probabilistic sample population of 18 workers was used to whom the survey technique was applied, the instrument used was the questionnaire, obtaining the following results, regarding the variable: training, the following results were obtained: 50% require acquiring new knowledge, 50% stated that they have the necessary skills, 56% stated that the company does not provide training to develop new skills, 50% adequately fulfill their job functions. Regarding the variable: quality management, 39% stated that the quality objectives are established, 72% indicated that they always identify their clients, that 44% stated that the processes in the company are monitored, the 39% indicated that continuous improvement is not promoted. In conclusion, regarding training, it was determined that it is necessary to implement a training plan according to the needs of the organization that allows increasing the knowledge of employees, regarding quality management, the 3 phases of quality management of Juran are essential tools for proper planning, better control and continuous improvement of the company.

Keywords: Quality, Training, Management, Improvement, Proposal.

CONTENIDO

TITULO	i
EQUIPO DE TRABAJO	ii
JURADO EVALUADOR Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
I.- INTRODUCCIÓN.	1
II.- REVISIÓN DE LITERATURA	7
III. HIPÓTESIS.	39
IV.- METODOLOGÍA	40
4.1. Diseño de la investigación.....	40
4.2. Población y muestra	41
4.3. Definición y operacionalización de variables.....	42
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
4.5. Plan de análisis	43
4.6. Matriz de consistencia	44
4.7. Principios éticos.....	45
V. RESULTADOS.....	46
5.1 Resultados.....	46
5.2 Análisis de resultados	54
VI. CONCLUSIONES.....	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	73
Anexos:.....	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Características de la capacitación de personal en la MYPE del sector servicio, caso notaria Suni de la ciudad de Juliaca 2020.....	46
Tabla 2 Características de la gestión de calidad en la MYPE del sector servicio, caso notaria Suni de la ciudad de Juliaca 2020.....	49
Tabla 3 Elaborar la propuesta de mejora de la capacitación como factor relevante de la gestión de calidad en la MYPE del sector servicio, caso Notaria Suni de la ciudad de Juliaca 2020.	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figuras (anexos)

Figura 1 El personal de la empresa requiere adquirir nuevos conocimientos	90
Figura 2 La empresa ofrece especializaciones de acuerdo al área de trabajo.....	90
Figura 3 Los trabajadores de la empresa tienen las capacidades necesarias	90
Figura 4 La empresa brinda capacitaciones para que desarrollen nuevas habilidades.	91
Figura 5 Para mejorar el servicio la empresa ejecuta capacitaciones	91
Figura 6 La optimización permite que cumplan correctamente sus actividades	91
Figura 7 El desempeño se fortalece cuando la empresa ejecuta capacitaciones.....	92
Figura 8 Los trabajadores de la empresa cumplen adecuadamente sus funciones	92
Figura 9 La empresa motiva al personal para que tengan un mejor rendimiento.....	92
Figura 10 Los objetivos de calidad están establecidos dentro de la empresa	93
Figura 11 La empresa tiene definida sus estrategias.....	93
Figura 12 La empresa identifica a sus potenciales clientes y usuarios	93
Figura 13 Se realiza seguimiento a los procesos que se siguen en la empresa.....	94
Figura 14 La empresa realiza una comparación de los resultados logrados.....	94
Figura 15 Para brindar un servicio eficiente la empresa evalúa la calidad.....	94
Figura 16 Dentro de la empresa se promueve la mejora continua.....	95
Figura 17 Los errores dentro de la empresa son detectados y corregidos	95
Figura 18 Los sistemas de prevención estas establecidos en la empresa.....	95

I.- INTRODUCCIÓN.

El artículo 1 de la Ley N° 28015, tiene por objetivo la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas (MYPE), para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al producto bruto interno del país, la ampliación del mercado interno, y su contribución a la recaudación tributaria.

En el Perú el número de micro y pequeñas empresas asciende a 2 millones 838 mil 494, asimismo en la región Puno existen 280 mil pequeñas y medianas empresas (MYPE) legalmente constituidas, a pesar que existe un alto margen de informalidad que llega al 82%. Del mismo modo, del total de las empresas de la región el 95% se encuentran ubicadas en la ciudad de Juliaca, en los sectores del comercio y servicios, seguido de calzado, textil, artesanía, como los principales rubros. Las MYPE, son las que generan mayor número de puestos de trabajo, considerando que la gran mayoría están en el sector del comercio y servicios con un 87.6% y en la industria con 12.4% (INEI, 2021).

Las micro y pequeñas empresas (MYPE), contribuyen una gran parte del producto bruto interno (PBI), del mismo modo también colaboran a la reducción de la pobreza y la generación de empleo. Lamentablemente muchas de las micro y pequeñas empresas fracasan y mueren en el intento de mantenerse dentro del mercado, el fracaso de la gran mayoría de ellas se debe a diferentes factores, tanto factores internos como factores externos. Entre los factores internos tenemos las capacidades de los recursos humanos en las MYPE, que de ello dependerá que la MYPE se desempeñe al cien por

ciento y con ello aumente la productividad. Asimismo, en la actualidad dentro de las micro y pequeñas empresas (MYPE) el tema de la calidad y las características que satisfacen las necesidades de los clientes, ya no es una ventaja competitiva sino es considerada como una actividad más, pero brindar un servicio de calidad sigue siendo un elemento importante dentro de cualquier micro y pequeña empresa (MYPE).

A pesar de la gran importancia que tiene las micro y pequeñas empresas (MYPE) para el desarrollo económico del país, cabe mencionar que los problemas no solo son a nivel nacional sino también a nivel internacional.

En América Latina las condiciones en que las MIPYMES se desarrollan no son exclusivamente favorables, el crecimiento para este conjunto de empresas es un largo camino que no todas llegan a recorrer, pues son muchas las que cierran al poco tiempo de haber iniciado sus operaciones. Por otro lado, la tasa de supervivencia de la MIPYME es superior en Europa ya que representan entre 75-77% a los tres años, mientras que en América Latina algunas investigaciones indican que la tasa de supervivencia a los tres años es del 45%. Los obstáculos más importantes para que las MIPYMES no puedan desarrollarse son la falta de recursos humanos especializados, la falta de financiamiento y el poco acceso a la tecnología (Molina & Sanchez, 2016).

Así mismo en México, las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), son la principal fuente económica y de trabajo del país; sin embargo las empresas no presentan y no tienen planificada la realización de actividades de capacitación, y no son conscientes que, en el desarrollo y la productividad, es importante el manejo de los recursos humanos de una manera ordenada, armónica y generalizada, y uno de los instrumentos necesarios para incrementar la productividad del capital humano es la

capacitación. Por otro lado, el 48% de las empresas en Colombia no ofrece capacitaciones a sus empleados, porque los empresarios ven a la capacitación como un gasto innecesario y no como una inversión que les puede traer beneficios (Moreno, 2019).

En Colombia dentro de las organizaciones la calidad y las características que se usan para satisfacer las necesidades de los clientes, ya no son ventajas competitivas sino son consideradas como otra actividad más, pero brindar un servicio de calidad sigue siendo un mecanismo fundamental dentro de cualquier organización productora de bienes o servicios; Asimismo, la formación y capacitación son una base fundamental para la planificación, desarrollo y evaluación de los sistemas de calidad, en busca de la satisfacción de los clientes y el logro de los resultados de la organización (Parra & Rodríguez, 2016).

En el Perú según un estudio realizado por la Red de Políticas de Empleo del Consorcio de Investigación Económica y Social (CIES), menciona que, el 86.8% de empresas peruanas no proporciona capacitación alguna a sus trabajadores. Uno de los factores de que no haya inversión en el personal es que las empresas pequeñas y microempresas no visualizan el retorno que significa invertir en capacitación a diferencia de las grandes empresas, este problema surge debido a que los contratos de los trabajadores no son registrados, es decir, algunas personas trabajan sin contratos laborales legales (La Republica, 2019).

En la ciudad de Juliaca las empresas no le dan mucha importancia a los temas como la capacitación y la gestión de calidad, porque los empresarios no son conscientes de que, la capacitación contribuiría a los empleados a su evolución en su

desarrollo personal, profesional y su desempeño laboral dentro de su puesto de trabajo, pero lamentablemente a pesar que este tema es muy importante las organizaciones no toman en serio la capacitación de su personal y eso se ve reflejado en la prestación de sus servicios que carecen de calidad, porque son muy pocas las micro y pequeñas empresas (MYPE), que emplean la gestión de calidad. Por esa razón la capacitación de personal es una actividad que se debe realizar permanentemente, ya que mediante estas se puede detectar las necesidades formativas y de esta manera se puede identificar algunos puntos para mejorar.

Por lo anteriormente mencionado se planteó el siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la capacitación de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora de la MYPE del sector servicio, caso notaria Suni de la ciudad de Juliaca 2020?, para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Elaborar la propuesta de mejora de la capacitación de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora de la MYPE del sector servicio, caso Notaria Suni de la ciudad de Juliaca 2020.

Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Identificar las características de la capacitación de personal de la MYPE del sector servicio, caso notaria Suni de la ciudad de Juliaca 2020. Describir las características de la gestión de calidad de la MYPE del sector servicio, caso notaria Suni de la ciudad de Juliaca 2020. Determinar la propuesta de mejora de la capacitación de personal como factor relevante de la gestión de calidad de la MYPE del sector servicio, caso notaria Suni de la ciudad de Juliaca 2020. Para poder identificar las características de

la capacitación de personal y gestión de calidad y posteriormente la elaboración de la propuesta de mejora.

La presente investigación se justifica porque, permitió conocer los problemas que atraviesa la MYPE del sector servicio con relación a la capacitación y la gestión de calidad, para que se pueda tomar medidas correctivas utilizando la información que se presenta en la investigación. También este trabajo de investigación se justifica teóricamente porque se usó diferentes teorías y diferentes enfoques para que lo conocimientos obtenidos en el presente trabajo de investigación sea fundamentado con autores que departen acerca de las variables que se estudiaron. Este trabajo se justificó de manera practica porque de acuerdo a los resultados obtenidos permitió evaluar la calidad de servicio y el desempeño de los trabajadores, y de esta manera se elaboró la propuesta de mejora.

Asimismo, la investigación se justifica porque será beneficioso para la sociedad y posibles emprendedores, para tener en cuenta a la capacitación y la gestión de calidad como base fundamental del éxito empresarial y de esta manera puedan tomar mejores decisiones antes de poner en marcha un plan de negocios. Por último, la investigación se justifica porque servirá como base para futuras investigación dentro del ámbito geográfico de la región y del país.

La investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo – de propuesta, para la recolección de información se utilizó una población muestral no probabilística de 18 trabajadores a los cuales se les aplicó la técnica de la encuesta, el instrumento utilizado fue el cuestionario, obteniendo los siguientes resultados, respecto a la variable: capacitación, se obtuvo los siguientes resultados: el 50%

requiere adquirir nuevos conocimientos, el 50% manifestaron que tienen las capacidades necesarias, el 56% manifestaron que la empresa no brinda capacitaciones para que desarrollen nuevas habilidades, el 50% cumple adecuadamente sus funciones laborales. Con respecto a la variable: gestión de calidad, el 39% manifestó que los objetivos de calidad están establecidos, el 72% indicaron que siempre identifican a sus clientes, que el 44% manifestaron que se realiza seguimiento a los procesos en la empresa, el 39% indicaron que no se promueve la mejora continua. En conclusión, respecto a la capacitación se determinó que se necesita implementar un plan de capacitación de acuerdo a las necesidades de la organización que permita incrementar los conocimientos de los empleados, respecto a la gestión de calidad, las 3 fases de la gestión de calidad de Juran son herramientas fundamentales para una correcta planificación, un mejor control y la mejora continua de la empresa. Asimismo, se elaboró la propuesta de mejora de la capacitación para la gestión de calidad, donde se indica realizar especializaciones por cada área de trabajo dentro de la empresa, realizando un plan de capacitación dirigido hacia los trabajadores para que de esta manera puedan estar más motivados laboralmente y puedan tener un mejor rendimiento y así cumplir sus funciones adecuadamente minimizando los errores en la atención. Porque el éxito de la empresa depende fundamentalmente del buen desempeño de los recursos humanos, porque un empleado capacitado aumenta las probabilidades de mejorar la productividad de la empresa.

II.- REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales

Sango (2018) en su tesis titulada: *Capacitación empresarial y productividad laboral en las empresas que utilizan los productos del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP)*, tuvo como objetivo general determinar la relación entre capacitación empresarial y la productividad laboral en las empresas que utilizan los servicios de la institución, la metodología empleada fue el enfoque cuantitativo pues se empleó modelos estadísticos para la comprobación de hipótesis, las modalidades de investigación utilizadas fueron la de campo, bibliográfica y documental, se utilizó el nivel de investigación relacional, la población fue de 1080 empleados capacitados por las empresas atendidas en capacitación. La técnica que se utilizó en la presente investigación es la encuesta con su instrumento el cuestionario. Obteniendo los siguientes resultados: El 50.4 % de los encuestados manifiestan que, si mejoró el desempeño laboral con la capacitación, el 51.3% de los encuestados casi manifiestan que siempre existen planes de capacitación en la empresa, el 57.2% de los encuestados respondieron que la capacitación contribuye al desarrollo personal dentro de la organización. Llegando a las siguientes conclusiones, la capacitación en una empresa es vital para promover mejoramientos en la cultura de la misma ya que orienta a los trabajadores hacia el desempeño óptimo en la medida de las empresas, la capacitación es el camino para aprender a trabajar bien en y para la empresa, para desarrollar capacidades, habilidades y competencias, es decir, un desempeño laboral idóneo.

Rojas (2018) En su trabajo de investigación que lleva por título *Capacitación y Desempeño Laboral, (Estudio realizado con los colaboradores del área operativa de Tenería San Miguel de Quetzaltenango)*, Tuvo como objetivo general: Determinar la relación de la capacitación con el desempeño laboral. La metodología que uso fue la siguiente, el tipo de investigación fue cuantitativo, nivel de investigación descriptivo. Para la obtención de información se usó una población muestral de 36 personas, a la cuales les aplico la técnica de la encuesta y el instrumento usado fue el cuestionario obteniendo los siguientes resultados en su investigación, y fueron los siguientes, el 95% de las personas respondieron que la capacitación tiene un impacto positivo en el desempeño laboral, mejorando los resultados y motivando a los colaboradores, así mismo el 92% respondió que la capacitación es fundamental en el alcance de las metas y objetivos de una empresa. En sus conclusiones se determinó que el desempeño laboral si mejora con la capacitación ya que por medio de capacitaciones técnicas se ha obtenido mejores resultados, nuevos conocimientos para entregar nuevos y mejores productos, para lograr los resultados de la organización. Esta investigación aporta positivamente a nuestra investigación porque determino que la capacitación es un factor fundamental dentro de las organizaciones porque mejora el desempeño laboral.

Espinoza (2018) En su tesis titulada: *Gestión de calidad y desarrollo agroexportador de los productores de piña del cantón NARANJITO, Provincia del Guayas, Ecuador 2011-2016*. Tuvo como objetivo general determinar de qué manera la gestión de calidad influye en el desarrollo agroexportador de los productores agrícolas de la piña de la asociación de trabajadores autónomas la paquita en la ciudad de Naranjito. La investigación fue de tipo aplicada, diseño de investigación explicativo

y descriptivo, el estudio es de tipo cuantitativo, para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta y la entrevista, con sus respectivos instrumentos como son el cuestionario y la guía de preguntas. Los resultados obtenidos respecto a la planeación de calidad donde los coeficientes de regresión son 0,932 y -0,155 con un coeficiente de determinación del 43% (R-sq) y valor p valor=0,00<0,05, lo que implica que hay evolución del desarrollo agroexportador en función de la planeación de la calidad, con respecto al control de calidad permite observar que el coeficiente de regresión es de 0,187, con un coeficiente de determinación del 2% (R-sq) y valor p valor=0,1659>0,05, lo que implica que no hay evolución del desarrollo agroexportador en función del control de calidad, con respecto a mejora de calidad se observa que el coeficiente de regresión es de 1,003, lo que implica que hay evolución en el desarrollo agroexportador en función a la mejora de calidad, con un coeficiente de determinación del 51.1% (R-sq) por lo que es un buen ajuste y los residuos son mínimo. En conclusión, se debe monitorear o controlar constantemente los procesos de producción cumpliendo los parámetros o estándares de calidad, aplicar una mejora continua con el fin de mejorar su calidad.

Cárdenas (2021) en su tesis titulada: *Capacitación y desempeño laboral de los funcionarios del área operativa del “BanEcuador B.P.”, Guayaquil, 2020*. Tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre capacitación y desempeño laboral de los funcionarios del área operativa del “BanEcuador B.P.”, Guayaquil, 2020. La metodología usada fue un diseño no experimental, descriptivo correlacional, en una muestra de 30 funcionarios del área operativa del “BanEcuador B.P.”, Guayaquil, a quienes se les aplicó como instrumentos el cuestionario de capacitación y el cuestionario de desempeño laboral, obteniendo los siguientes resultados, el 46.7% en

los funcionarios del área operativa tienen un nivel de inadecuada capacitación, el 20% de los funcionarios alcanzaron un nivel de moderada capacitación, el 33.3% de los funcionarios alcanzaron un nivel de buena capacitación, el 36.7% de los funcionarios del área operativa, tienen un nivel de inadecuado desempeño laboral, el 30% de los estudiantes alcanzaron un nivel de moderado desempeño laboral y por último el 33.3% de los estudiantes alcanzaron un nivel de buen desempeño laboral. Concluyendo que no existe relación significativa entre la dimensión capacitación y desempeño laboral de los funcionarios del área operativa del “BanEcuador B.P.”, Guayaquil.

Lucero (2020) en su investigación: *Modelos de Gestión de Calidad Utilizados en las PYMES de Servicio del Sector Automotriz en el Norte de Quito*, tuvo como objetivo general: Analizar los modelos de gestión de calidad utilizados en las Pymes de servicios automotrices en el Norte de Quito, proponiendo un modelo genérico de gestión de calidad. La metodología usada fue un método exploratorio-descriptivo, basado en entrevistas a profundidad a los administradores o dueños de 13 empresas de servicio automotriz. Entre los principales resultados obtenidos en la investigación: el 56% de empresas cumplen parcialmente con los requisitos de dirigir la organización, el 50% cumplen parcialmente los requisitos de la normativa con respecto a la gestión de recursos, el 46% cumplen parcialmente los requisitos de evaluación y mejora. En conclusión, se dio cumplimiento con el objetivo principal de la investigación, el cual permitió analizar los modelos de gestión de calidad utilizados en las Pymes de servicios automotrices en el norte de Quito, de igual forma se consiguió desarrollar los objetivos específicos inicialmente previstos. Las pequeñas y micro empresas de servicio automotriz en el norte de Quito no poseen un modelo de gestión de calidad y tampoco se rigen por algún modelo estandarizado.

Saravia, Medina & Torres (2016) En su trabajo de investigación *Diagnóstico para la creación de un plan de capacitación que permita la implementación de estrategias para mejorar la calidad en el servicio al cliente en el sector de restaurantes de primera categoría en la ciudad de San Miguel; año 2016*. Su objetivo general fue Realizar un diagnóstico para la creación de un plan de capacitación que permita la implementación de estrategias para mejorar la calidad en el servicio al cliente en el sector de restaurantes de primera categoría en la Ciudad de San Miguel. La metodología, realizaron la investigación descriptiva, tipo de investigación correlacional ya que se espera que mediante la implementación de un plan de capacitación se mejorara la calidad en los servicios al cliente, diseño de la investigación consta de un diseño No experimental esto debido a que no se realizan las pruebas experimentales la población determinada con una muestra de 371 clientes. En base a los resultados obtenidos de la encuesta a los empleados del sector de restaurantes de primera categoría el 52% consideran que el aspecto más importante es la calidad en la atención al cliente, un 33% considera que es la rapidez en el servicio y el 15% considera que es el ambiente del local. Así mismo, se dieron los resultados que la el 65% consideran que el aspecto más importante para mejorar el desempeño es el desarrollo de habilidades y destrezas, en cambio el 26% dice que es la Motivación, el 7% el uso de nuevas tecnologías y un 2% otros factores de atención al cliente. Realizaron un diagnóstico para la creación de un plan de capacitación que permita la implementación de estrategias para mejorar la calidad en el servicio al cliente en el sector de restaurantes de primera categoría en la Ciudad de San Miguel, realizando un análisis interno y externo para mejorar el desempeño de los empleados y conocer el entorno lo cual permita mejorar la calidad en el servicio al cliente. Desarrollando

técnicas de motivación que permita a los empleados crear un excelente clima organizacional con lo cual adopten una actitud favorable hacia el proceso de capacitación. Llegaron a conclusión que con el desarrollo del plan de capacitación los restaurantes de primera categoría podrán contar con un personal que tenga los conocimientos más apropiados de sus actividades de servicio al cliente mejorando con ello la calidad en los servicios. Este trabajo de investigación aporta de manera positiva a nuestro trabajo porque la implementación de un plan de capacitación mejora el desempeño de los empleados y así mejorar la calidad de servicio.

Antecedentes nacionales

Cruz y Sánchez (2016) en su trabajo de investigación: *Plan de Capacitación Para Mejorar el Desempeño Laboral del Personal de la Empresa Publicidad y Servicios Generales Boga S.A. que labora en el Campus UPAO de la Ciudad de Trujillo en el Año 2016*, tuvo como objetivo general determinar de qué manera un plan de capacitación contribuye a la mejora del desempeño del personal de la empresa Publicidad y Servicios Generales Boga S.A. que labora en el Campus UPAO en el periodo 2016, la metodología usada en su investigación fue de diseño cuasi experimental con medición previa y posterior; para la recolección de información se usó la técnica la encuesta y como instrumentos el cuestionario para la recolección de datos. Se consideró como población objeto de estudio a los administrativos y operarios de la empresa, conformada por un total de 133 trabajadores, aplicando el plan de capacitación con el fin de mejorar el desempeño laboral de los operarios de la empresa antes mencionada, tiene como finalidad solucionar los principales problemas de la empresa, como es en parte operativa. Los resultados al aplicar el Plan de Capacitación,

85% de los operarios considera que tiene los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñarse en su puesto de trabajo y en cuanto a la evaluación del desempeño por parte de los supervisores se obtuvo un 77%.

Pérez (2019) en su investigación titulada *Propuesta de Mejora de la Capacitación de Personal Como Factor Relevante para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicio, Rubro Restaurantes del Distrito de Pacarán, Provincia de Cañete, 2018*, tuvo como objetivo general: Proponer las mejoras de la capacitación de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, del distrito de Pacarán, provincia de Cañete, 2018. Su investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo con diseño no experimental y corte transversal. Para el recojo de la información utilizó una muestra de 20 representantes de las Mypes. Utilizando la técnica de la encuesta se obtuvo los siguientes resultados: el 75% de los empresarios tienen más de 31 años de edad, el 65% son mujeres, el 40% tienen de grado de instrucción secundaria y el 80% son propietarios. El análisis y el procesamiento de datos se realizaron en el programa SPSS, versión 25 con el que se elaboraron tablas, gráficos simples y porcentuales para obtener las siguientes conclusiones: Sobre la Gestión de Calidad, el 60% indico que muy pocas veces establecen objetivos de calidad, el 45% acoto que definen estrategias en concordancia con las metas establecidas, el 40% concluyo que da seguimiento a los procesos que realizan, el 35% comparo que los resultados con las metas trazadas, el 45% menciono que promueve la mejora continua, el 40% manifestó que detecta los errores y los corrige. Sobre la Capacitación de personal, el 45% indico que realiza evaluación por desempeño, el 40% afirmo que realiza informes periódicamente, el 50% menciono que está pendiente de

las necesidades de los trabajadores, el 40% acoto que realiza capacitaciones, el 45% manifestó que establece programas de capacitación, el 65% sustento que invierte en el desarrollo profesional de los trabajadores, el 50% afirmo que verifica los resultados de la capacitación y el 35% indico que la capacitación mejora las habilidades de los trabajadores.

Chincha (2020) en su tesis: *Propuesta de Mejora de los Factores Relevantes de la Capacitación Laboral Para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro Constructoras de Obras Civiles del Barrio Belén, Huaraz 2020.* Tuvo como objetivo general: incorporar las mejoras de los factores relevantes de la capacitación laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro constructoras de obras civiles del Barrio Belén, Huaraz 2020. La metodología desarrollada fue cuantitativa, descriptiva, no experimental y transversal; se usó la encuesta y como instrumento el cuestionario que se aplicó a una muestra de 35 representantes de las MYPES. Los resultados fueron: 62,86% tiene de 31 a 50 años de edad, 82,86% son varones, y el 60,0% lleva de 4 a 6 años en el cargo. Sobre las MYPES, 54,29% tiene de 4 a 6 años en el mercado, 74,29% cuenta con 10 a más trabajadores y el 77,14% tiene entre 31 a 50 años. Sobre la gestión de calidad, 65,71% analiza la situación de su empresa, 60% implementa soluciones, 62,86% mide resultados y el 60,0% previene la frecuencia del problema. Sobre la capacitación laboral, el 54,29% evalúa las habilidades de cada empleado, 48,57% cuenta con un ambiente de capacitación, 48,57% realiza retroalimentación y el 54,29% evalúa los efectos de la capacitación laboral. Se concluye que existe una baja gestión de calidad, por ello la investigación pretende contribuir en la solución del problema, mediante la

propuesta de mejora orientada a mejorar la gestión de calidad, a través de la capacitación laboral.

Juárez (2019) En su tesis titulado: *La Gestión de Calidad y su Influencia en los Beneficios de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio – Rubro Postal, del Distrito de Lince, Lima, 2019*. Tuvo como objetivo como objetivo general: describir las principales características de la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro postal, del distrito de Lince, Lima 2018, la investigación fue de tipo cuantitativa, no experimental, descriptiva y transversal. Con una muestra poblacional de 15 empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 40 preguntas. Los resultados obtenidos fueron: 60.0% tienen más de 41 años de edad, 46.7% son casados, 80.0% son de género masculino, 100.0% tienen educación superior universitaria y son gerentes de la empresa. Sobre las MYPE se tiene que el 33.3% tienen más de 11 años en el mercado, 73.3% tienen más de 6 trabajadores y el 100.0% está formalizados. Sobre la gestión de calidad, se tiene que el 100.0% de las empresas la califican de nivel medio y sobre los beneficios de las MYPE afirman al 100.0% que son de nivel medio, El 100.0% está de acuerdo con que la empresa fija objetivos en el proceso de planificación, el 53.3% está de acuerdo en que la empresa hace la comparación del comportamiento real de la calidad con los objetivos de la calidad, el 100% de las empresas están totalmente de acuerdo en que se preocupan por identificar a sus posibles clientes y el 100% de las empresas afirman que motivan a sus empleados a realizar o emprender acciones de mejora en el servicio. Se concluye que la gestión de calidad se debe tomar muy en cuenta y reforzar con capacitación para mejorar el servicio.

Miranda (2016) en su tesis titulada: *Programa de Capacitación Para Mejorar el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de Transportes Rodrigo Carranza S.A.C. – Trujillo: 2016*, tuvo como objetivo general: proponer el programa de capacitación que mejore significativamente el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Transportes Rodrigo Carranza S.A.C. de la ciudad de Trujillo: 2016. La metodología usada en su investigación para contrastar la hipótesis se utilizó el diseño descriptivo – transeccional, de una sola casilla. Para la recolección de datos se utilizó una población muestral de 62 trabajadores de los diferentes departamentos u oficinas de la empresa. Se uso la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario con treinta y uno ítems, aplicado al personal administrativo cuyos resultados se plasmaron en tablas y figuras. Se obtuvo los siguientes resultados: el 81% manifiesta que recibe cursos de capacitación dentro de la empresa, el 69% tiene conocimiento acerca de las actividades que realiza en su puesto de trabajo, el 56% manifiesta que la capacitación le motiva a realizar mejor su trabajo, el 76% manifiesta que tiene necesidad de capacitación para ejecutar su trabajo, el 69% manifiesta que cuenta con los conocimientos necesarios para ejecutar su trabajo. Se obtuvo como conclusión lo siguiente: la aplicación del programa de capacitación ayuda a mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa transporte rodrigo carranza S.A.C.

Meza (2016) en su investigación titulada: *Capacitación de personal y calidad de servicio de los colaboradores de la empresa Financiera Crediscotia periodo 2015*, tiene por objetivo principal, determinar la relación existente entre la capacitación de personal y la calidad del servicio de los colaboradores de la Financiera Crediscotia, Moyobamba – periodo 2015, la metodología de la investigación se desarrolló bajo un

diseño de carácter no experimental y descriptivo - correlacional, para la recolección de información se usó una población muestral de 22 trabajadores, se utilizó la técnica de encuestas mediante el instrumento de cuestionario, obteniendo los siguientes resultados: La dimensión adquisición de conocimientos es calificada como inadecuada en un 63.6% por parte de los colaboradores, ello debido a que menciona que con poca frecuencia se realizan capacitaciones dentro de la financiera, la variable capacitación del personal esta es calificada por un 54.5% de los colaboradores como inadecuada, ello debido principalmente a que refieren que no se los capacita de forma frecuente, la calidad de los servicios es calificada como inadecuada en un 50.0%, ello debido a que el personal no cuenta con las capacidades y la forma necesaria como para atender a sus clientes. La principal conclusión fue evidenciar la existencia de una relación directa y positiva entre las variables de estudio (capacitación de personal y calidad de servicio), demostrando que a mayor capacitación del personal mayor calidad de servicio se obtendrá.

Antecedentes locales

Pomari (2019) en su tesis: *Gestión de Calidad y Competitividad en las MYPE del Sector Servicio Rubro-Restaurantes de la Ciudad de Huancané, 2019*, tuvo como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad y competitividad en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes de la ciudad de Huancané, 2019. Objetivos Específicos: Describir las principales características de la gestión de calidad y competitividad en las MYPE en estudio. Metodología: Es de nivel cuantitativo, descriptiva, diseño no experimental y corte transversal. La muestra es de 14 MYPE, se aplicó mediante encuesta, un cuestionario estructurado de 25 preguntas.

Resultados: Datos Generales del representante de las MYPE: 57% son mayores de 31 años; 93% son mujeres; 57% con instrucción secundaria, no hay analfabetos; 100% son propietarios; 36% tienen entre 3 a 6 años de antigüedad. Principales características de las MYPE 71% permanece de 7 a más años; 86% emplean de 1 a 5 trabajadores; 100% tiene familiares y no familiares; 64% emprendió por subsistencia; 100% son personas naturales. Respecto a las características de la Gestión de Calidad: 43% planifica objetivos; 36% planifica políticas; 100% tiene documentos normativos; 86% organiza menaje; 100% verifica procesos; 71% evalúa continuamente; 43% controla atención al cliente; 79% mejora continuamente. Respecto a la Competitividad: 64% se cree poco competitiva y pocas veces que la competitividad ayude al negocio; 100% el personal conoce procesos internos; 79% induce al buen trato; 100% cree que competitividad depende del buen servicio; 71% muy pocas veces conoce a competencia; 50% considera innovación como ventaja competitiva. Conclusiones: Necesitan conocer mejor los beneficios de la gestión de calidad y competitividad.

Ponce (2018) en su investigación: *Caracterización de la Gestión de Calidad en Atención al Cliente de las MYPE del Sector Servicio Rubro Restaurantes Campestres del Distrito de Pocollay, Provincia y Región de Tacna Periodo 2017*, tuvo como objetivo general, describir las características de la gestión de calidad en atención al cliente de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes campestres del distrito de Pocollay, provincia y región de Tacna periodo 2017, la investigación se desarrolló utilizando un diseño no experimental - transversal y descriptivo, para el recojo de información se contó con una muestra y población de 16 MYPE, a quienes se les aplico un cuestionario de 14 preguntas, obteniéndose los siguientes resultados: El 81.25% aplica una gestión de calidad, el 56.25% utiliza la mejora continua como técnica

moderna de gestión empresarial, el 56.25% considera como prioridad para determinar la calidad en su empresa la calidad del producto, el 43.75% considera la amabilidad y buen trato como prioridad ante sus clientes, el 75% considera la competitividad al momento de contratar personal, el 93.75% no realiza capacitaciones sobre atención al cliente, el 68.75% cree que una atención de calidad contribuye en el aumento de ventas y el 56.25% considera que sus empresas cuentan con un buen clima laboral. Finalmente, las conclusiones son: la mayoría de las MYPE encuestadas están aplicando una gestión de calidad usando la técnica de mejora continua, y considera que la amabilidad y buen trato contribuye al aumento de las ventas en su negocio.

Sánchez (2019) en su trabajo de investigación: *Gestión de Calidad y la Atención al Cliente en las MYPE del Sector Servicio Rubro Pollerías Distrito de Huancané Año 2019*, tuvo como objetivo principal: Determinar las principales características de la gestión de calidad y la atención al cliente en las MYPE del sector servicio, rubro pollerías del distrito de Huancané, año 2019. Fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental-transversal, con una población obtenida por muestreo no probabilístico de 05 MYPE, a quienes se aplicó un cuestionario de 23 preguntas, obteniéndose como resultados: Sobre las MYPE y sus representantes: El 80% son del género femenino, 60% permanecen de 0-3 años en el rubro. En cuanto a gestión de calidad: El 80% conocen el término, el 80% emplea la gestión de calidad, el 80% cree que la gestión mejorará el rendimiento de sus negocios y les permiten lograr sus objetivos. Respecto a atención al cliente: El 80% conoce el término, el 60% cree que la atención que brindan al cliente es buena, y el 80% cree que la atención al cliente les permite el posicionamiento en el mercado. Por consiguiente, se obtuvo las siguientes conclusiones: La mayoría son de género femenino, tienen una permanencia

de 0-3 años, emplean la gestión de calidad y esta les permite lograr sus objetivos, creen que la atención al cliente es buena y que además les permite posicionarse en el mercado.

Surco (2017) en su tesis titulada: *La capacitación de personal y el desempeño laboral en la clínica Puno sociedad de responsabilidad limitada periodo 2017*. Tuvo como objetivo general determinar si contribuye la capacitación de personal en el desempeño laboral de los trabajadores de la clínica Puno S.R.L. periodo 2017. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y tipo de investigación descriptivo, y para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta y el instrumento usado fue el cuestionario, obteniendo los siguientes resultados: 19 colaboradores consideran que las capacitaciones siempre son necesarias para su desarrollo personal esto se ve reflejado en un 73% de los encuestados, 7 consideran que las capacitaciones a veces son necesarias para el desarrollo de habilidades del personal esto se ve reflejado en un 27% de los encuestados, 0 colaboradores consideran que las capacitaciones nunca son necesarias para su desarrollo personal esto se ve reflejado en un 0% de los encuestados. Llegando a la siguiente conclusión, La capacitación es una de las funciones clave de la administración y desarrollo de habilidades del personal en las organizaciones, y el desarrollo del personal debe entenderse como un todo, en que las distintas funciones incluida la capacitación interactúan para mejorar el desempeño de las personas y la eficiencia de la organización.

Calla (2019) en su tesis titulada: *Gestión de calidad en la atención al cliente de las Mype del sector servicio rubro cafeterías de la ciudad Juliaca- 2019*, tuvo como

objetivo general describir la calidad en la atención al cliente de las Mype rubro cafeterías de la ciudad de Juliaca- 2019. Materiales y métodos el tipo de investigación es descriptivo, nivel descriptivo, el diseño es no experimental de tipo transversal, la muestra fue de 40 trabajadores de las 5 cafeterías formales de la ciudad de Juliaca, se utilizó la técnica de la encuesta, como instrumento el cuestionario el cual contiene 30 preguntas. Resultados : El 52.5% de trabajadores mencionan que la gestión de calidad es regular, sin embargo en las dimensiones el 50% de trabajadores afirman que es regular el mejoramiento continuo de la calidad del producto y servicios, también existe un 52.5% de trabajadores que es regular su control de riesgo, un 57.5% de trabajadores mencionan que es regular su productividad y eficacia, sin embargo el 57.5% de trabajadores es regular la atención de necesidades y expectativas entre el cliente y el empresario, un 50% de trabajadores afirman que el cumplimiento de los objetivos es regular, un 40% de los trabajadores menciona que es regular el acortamiento en los costos y la meta de la competitividad. Conclusión: La gestión de la calidad es regular en la atención al cliente de las Mype del sector servicio rubro cafeterías de la ciudad Juliaca.

Alejo (2020) en su tesis: *Gestión de la calidad como factor relevante en la atención al cliente en las MYPE del sector servicio rubro imprenta en la ciudad de Juliaca, año, 2019.* tuvo como objetivo general identificar la gestión de la calidad en la atención al cliente en las MYPE rubro imprenta en la ciudad de Juliaca, año, 2019. La metodología fue básica cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal, muestra por conveniencia intencional a los 20 gerentes del rubro imprenta del distrito de Juliaca, para la obtención de información se usó la técnica de la encuesta, instrumento cuestionario estructurado de 16 preguntas cerradas, los resultados

obtenidos, indican los dueños contribuyen la responsabilidad hacia el usuario, con 80% de conformidad con la calidad del servicio; además algunos de los dueños indican que no presentan una buena calidad, figuran el 20%. Respecto al primer objetivo específico. Luego del análisis de resultados logrados revelan que, si contribuye a mejorar la competencia de los beneficiarios, alcanzando 85% de aprobación con la gestión de calidad del producto; sin embargo, algunos de los dueños perciben que no están satisfechos con la calidad del producto, ellos conforman 15%. Respecto al segundo objetivo específico. Luego de analizar resultados alcanzados, los dueños demuestran que, si favorece a optimizar la capacidad de percibir en los clientes, fluctuando 75% de aceptación con la atención del producto; sin embargo, algunos de los empresarios distinguen que se sienten insatisfechos con la atención del producto, ellos conforman el 25%. Conclusiones. Contribuye a mejorar la responsabilidad hacia el usuario, alcanzando conformidad, calidad del producto; además por el contrario algunos de los dueños indican que no presentan una buena calidad.

2.2. Bases Teóricas

Capacitación de personal

Según Chiavenato (2017) “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. 330-331).

Del mismo modo Pérez (2021) define a la capacitación como un conjunto de actividades didácticas, que están orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en la empresa. Esto permitirá a los trabajadores desempeñar sus actuales y futuros puestos de trabajo de manera eficiente, de esta forma se podrán adaptar a los cambios que trae consigo el sector empresarial turbulento. La capacitación es un conjunto de técnicas especializadas para poder hacer que los colaboradores de las empresas obtengan no solo conocimientos sino también logren mejorar sus capacidades y formación profesional e intelectual.

Asimismo, Bermúdez (2015) sostiene que, la capacitación está orientada a la preparación técnica del recurso humano de las organizaciones para que este se desempeñe eficientemente las funciones a él asignadas, produzca resultados de calidad, dé excelentes servicios a sus clientes, prevenga y solucione anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización. Por medio de la capacitación se logra que el perfil del recurso humano se adecue a las necesidades de conocimientos, habilidades y actitudes requeridos en un puesto de trabajo (p. 8).

Del mismo modo Bermúdez (2015) señala que, “la capacitación constituye un factor importante para que todos los colaboradores y responsables de la empresa aporten lo mejor para su productividad. La capacitación es un proceso constante que busca la eficiencia y con ella alcanzar niveles elevados de productividad” (p. 8).

La capacitación es un proceso que facilita al empleado la adquisición de ciertos conocimientos, que modifica el comportamiento de las personas que pertenecen a una empresa, la capacitación es una herramienta fundamental puesto que posibilita el aprendizaje y esto contribuye a la corrección de actitudes del personal en un determinado puesto de trabajo. La capacitación responde a las necesidades de la organización, que busca mejorar la actitud, conocimientos, habilidades o conductas del personal. En muchas empresas hay quienes consideran a la capacitación como un gasto innecesario y no como una inversión que beneficiará tanto a la empresa como a sus trabajadores.

Contenido de la capacitación

Trasmisión de información: el contenido de muchos programas de capacitación son informaciones sobre la empresa, sus servicios, organización, políticas, reglas y reglamentos. Es un cuerpo de conocimientos indispensable para que los capacitados sepan que hacer, como, cuando y donde (Chiavenato, 2017, p. 331).

Desarrollo de habilidades: principalmente, las habilidades, destrezas y conocimientos directamente relacionados con el desempeño del puesto presente o de posibles funciones futuras. Se trata de una capacitación orientada

directamente hacia la ejecución adecuada de las tareas y operaciones que se realizaran, o sea, como aplicar la información y conocimientos que se reciben (Chiavenato, 2017, p. 331).

Desarrollo o modificación de actitudes: se trata del cambio de conducta o actitud de las personas, para la modificación de actitudes negativas de los trabajadores y convertidas en otras más favorables, como aumentar la motivación o desarrollar la sensibilidad de gerencia y supervisión en cuanto a los sentimientos y las reacciones de las personas (Chiavenato, 2017, p. 331).

Desarrollo de conceptos: la capacitación puede dirigirse a elevar la capacidad de abstracción y la concepción de ideas y filosofías, sea para facilitar la aplicación de conceptos en la práctica de administración (Chiavenato, 2017, p. 331).

Creación de competencias individuales: por encima de todas las cuestiones anteriores, se trata de crear y desarrollar las competencias duraderas en las personas, como aumentar el conocimiento (saber), habilidades (saber hacer), juicio (saber 44 juzgar y decidir) y actitudes (saber hacer acontecer) frente a las situaciones (Chiavenato, 2017, p. 331).

Objetivos de la capacitación

Los principales objetivos de la capacitación son:

De acuerdo a Chiavenato (2017) uno de los objetivos de la capacitación es:
“Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del

puesto, porque la preparación de las personas aporta resultados positivos para la organización” (p. 332).

Asimismo, para Chiavenato (2017) el segundo objetivo de la capacitación es: “Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no solo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas, de esta manera incrementar la productividad de las organizaciones” (p. 332).

Del mismo modo para Chiavenato (2017) como tercer objetivo principal de la capacitación es: “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. 332).

Ciclo de la capacitación

Según Chiavenato (2017) “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” (p. 332).

Insumos (entradas o inputs): como educandos, recursos de la organización, información, conocimiento, etc. Al mismo tiempo, toda actividad se hace con la intención de generar un objetivo concreto que llamaremos output (Chiavenato, 2017, p. 332).

Proceso u operación (throughputs): como procesos de enseñanza, aprendizaje individual, programas de capacitación, entre otros (Chiavenato, 2017, p. 332).

Productos (salidas u outputs): como personal capacitado, conocimiento adquirido, competencias, éxito o eficacia organizacional, etc. (Chiavenato, 2017, p. 332).

Realimentación (feedback): es un componente esencial como evaluación de los procedimientos y resultados de la capacitación, ya sea con medios informales o procedimientos sistemáticos (Chiavenato, 2017, p. 332).

Tipos de capacitación

Para Seminario (2020) existen varios tipos de capacitación a los trabajadores, como capacitación de inducción, capacitación de actualización, capacitación en el trabajo, capacitación en el vestíbulo y capacitación para promociones. Estos se detallan a continuación:

Entrenamiento de inducción: También se conoce como capacitación de orientación para los nuevos reclutas con el fin de familiarizarlos con el entorno interno de una organización. Ayuda a los empleados a comprender los procedimientos, el código de conducta y las políticas existentes en esa organización (Seminario, 2020).

Capacitación laboral: Esta capacitación proporciona una visión general sobre el trabajo y entrenadores experimentados demuestran todo el trabajo. Se ofrece capacitación adicional a los empleados después de evaluar su desempeño si es necesario (Seminario, 2020).

Entrenamiento en el vestíbulo: Es la capacitación sobre el trabajo real que debe realizar un empleado pero que se lleva a cabo fuera del lugar de trabajo (Seminario, 2020).

Entrenamiento de actualización: Este tipo de capacitación se ofrece para incorporar el último desarrollo en un campo en particular. Se imparte para

mejorar las habilidades de los empleados. Esta capacitación también se puede usar para promocionar a un empleado (Seminario, 2020).

Formación de aprendices: El aprendiz es un trabajador que pasa un período de tiempo prescrito bajo un supervisor (Seminario, 2020).

Asimismo Montoya y Boyero (2016) mencionan que, las empresas de hoy han de realizar un plan de capacitación que permita a sus empleados desarrollar habilidades propias del trabajo en equipo tales como: comunicar, colaborar, entenderse y pensar en los demás, y han de concientizar a los empleados de que trabajar en equipo, exige en todos los niveles de la compañía que las personas basen sus relaciones en la confianza y el apoyo mutuo, la comunicación espontánea, la comprensión y la identificación con los objetivos institucionales (p. 15).

Para conseguir la participación activa del trabajador en la gestión de calidad, se ha de promover un programa de capacitación dirigido a desarrollar las habilidades necesarias para trabajar en equipo, tales como:

Las habilidades para resolver problemas y tomar decisiones: dado que los equipos han de tener la capacidad para identificar problemas y oportunidades, evaluar opciones y luego tomar la decisión sobre cómo proceder (Montoya & Boyero, 2016, p. 16).

Las habilidades interpersonales: ya que el entendimiento común y el propósito no pueden desarrollarse, son la comunicación efectiva y la discusión constructiva las que facilitan las habilidades interpersonales. Esto incluye saber asumir riesgos, asumir la crítica constructiva, la objetividad, la capacidad de

escuchar, el otorgar el beneficio de la duda, proporcionar apoyo, reconocer los intereses y los logros de los demás (Montoya & Boyero, 2016, p. 16).

Las habilidades complementarias técnicas y funcionales: los conocimientos y habilidades necesarias para comprender completamente su proceso como grupo, su misión, visión y tareas concretas (Montoya & Boyero, 2016, p. 16).

Teorías de la Calidad

Chacon y Rugel (2018) mencionan que, la calidad total y la cultura del mejoramiento continuo son metas organizacionales que permiten brindar una mayor satisfacción al usuario de un servicio o sistema, en el marco de sus políticas organizacionales. La implantación de un modelo de calidad tiene un papel transformador otorgando un valor agregado al servicio, con su impacto en la eficiencia organizacional, mejoramiento continuo, control o reingeniería de procesos y optimización de recursos, aumento del desempeño y productividad (p. 14).

Para Chacon y Rugel (2018) “los padres de la calidad, promovieron sus teorías de renacimiento productivo y aplicación de la calidad con enfoque a sistematización y estandarización de procesos productivos e industriales totales, para obtener mejores productos y servicios” (p. 14).

Gestión de calidad

Gonzales y Arciniegas (2016) manifiestan que, la temática de la calidad ha pasado por toda una serie de concepciones, la mayoría de ellas basadas en momentos coyunturales, y que finalmente fueron pasando de moda por la falta de soporte

científico y de aplicación universal. De acuerdo con Bounds et al. (1994), la calidad ha evolucionado a través de cuatro eras (p. 2).

- La inspección, cuyo propósito principal era la detección de los problemas generados por la falta de uniformidad del producto.
- El control estadístico del proceso, con el empleo de métodos estadísticos para la reducción de los niveles de inspección.
- El aseguramiento de la calidad, cuya filosofía consistió en el involucramiento de todos los actores de la organización en el diseño, planeación y ejecución de políticas de calidad.
- La administración estratégica por calidad total, movimiento que se acerca más al concepto moderno de gestión de la calidad.

Juran (citado en Novillo et al., 2017) estableció una nueva orientación de la planificación de la calidad. Provee formación sobre como planificar la calidad, utilizando el nuevo enfoque, asistir al personal de la empresa para re planificar aquellos procesos insistentes que poseen deficiencias de calidad inaceptables (p. 53).

Según Novillo (2017) sostiene que la gestión de la calidad total o también denominada “Total Quality Management” se basa en que las empresas busquen a través del mejoramiento continuo la satisfacción del cliente. Tomando en consideración los distintos procesos y actividades que realizan el personal de las organizaciones con el objetivo de brindar un valor al servicio o al producto que requieren los clientes. EL TQM no solo se basa en pequeños detalles como un saludo, un gracias, o un bonito producto; más bien se la considera una estrategia de gestión

que se basa en la actitud y compromiso de todos los empleados de las compañías por buscar un producto o servicio que satisfaga a sus clientes.

Fases de la gestión de calidad

Dentro de las fases para la gestión total de la calidad se recoje la trilogía de Juran:

- Planificación de la calidad: presupuestar, planificar el negocio.
- Control de la calidad: control de costos, control de gastos y control de inventario.
- Mejora la calidad: reducción de costos y mejora los beneficios.

Planificar la calidad

Es la primera fase que se busca para la calidad, para efectuar esta etapa se debe conocer las necesidades del cliente y también identificar a que tipo de cliente se dirige; para poder crear productos y/o servicios que satisfagan las necesidades y luego dar a conocer a todas las áreas vinculadas de la empresa. Las acciones necesarias son:

- Determinar los clientes a los que nos dirigiremos y sus necesidades.
- Diseñar los productos o servicios, tomando en consideración las necesidades.
- Ejecutar las actividades necesarias para producir los productos o servicios según lo planificado.

Controlar la calidad

En esta parte se busca encontrar las posibles desviaciones, tomando en consideración los estándares planificados para el producto o servicio versus los productos realizados, la organización debe de inspeccionar toda la operación, creando una dinámica de comunicación y retroalimentación, así se asegura que el trabajador desarrolle correctamente sus funciones y si tiene algún inconveniente, tratar de brindar soluciones

poder suministrar todas las actividades programadas. Para esto se toma en consideración las siguientes actividades:

- Evaluar las desviaciones comparando con los estándares de calidad planificados.
- Implementar medidas para corregir las desviaciones encontradas.

Mejorar la calidad

En esta fase se considera la generación de un sistema organizado para corregir las falencias originadas en la fase de planificación, para así evitar futuros problemas de calidad. Asimismo, la empresa pone en marcha el departamento de calidad el cual se encarga de detectar los errores y llegar a conocer el origen el cual permite encontrar una oportunidad de mejora en el proceso. En esta fase se espera cumplir con los siguientes objetivos:

- Establecer un sistema para evitar problemas de calidad futuros.
- Elaborar proyectos de mejora, con la finalidad de buscar disminuir errores, tomando en consideración los puntos prioritarios a resolver.
- Definir, formar e incentivar al grupo de personas que trabajaran en los proyectos de mejora.

La gestión de calidad es un conjunto de herramientas que tiene como objetivo evitar lo errores en las operaciones dentro la producción de bienes y servicios, el sistema de gestión de calidad es una serie de procesos que le permiten a cualquier empresa, planear, ejecutar y controlar todas las actividades que se llevan dentro de la organización que apunta al aseguramiento de la calidad.

Gestión de calidad en el estado peruano

En el año (2015) en el diario oficial El Peruano se publica la Ley N.º 30224, emitida el 11 de julio de 2014, donde crea el Sistema Nacional para la Calidad (SNC), con la finalidad de promover y asegurar el cumplimiento de la política nacional para la calidad con miras al desarrollo y la competitividad de las actividades económicas y la protección al consumidor, así como el Instituto Nacional de la Calidad (INACAL), que elaborará la política nacional de calidad, normando las materias de normalización, acreditación y metrología.

Asimismo, Lizarzaburu (2016) menciona que, las compañías de múltiples países, tanto de naciones desarrolladas como de economías emergentes tal es el caso de Perú han logrado abrirse al mercado exterior. Estas han conseguido extender sus negocios y darles un mayor alcance, aunque el número de empresas que en este país lo ha logrado es aún muy reducido. En un principio, la razón principal estaba en las barreras existentes al libre comercio, pero hoy esta no es una causa relevante (p. 35).

Según Lizarzaburu (2016) las empresas peruanas ya no tienen que combatir con la serie de barreras al comercio internacional que antes afrontaban. Ahora, se ven en la necesidad de mejorar sus procesos internos para ofrecer productos y servicios competitivos en el mercado mundial. Un medio básico para lograr esta mejora, como ya se ha indicado, es la obtención de reconocidas certificaciones de calidad como la ISO 9000. Para las empresas, es muy importante tener una certificación pues así puede demostrar a su cliente, que puede producir sus productos y servicios siempre con la calidad adecuada (p. 36).

Estrategia y desarrollo de la ISO 9001:2015

Según Gisbert (2016) La gestión de la calidad no es un elemento rígido, es por esto que necesita de una constante renovación y así satisfacer las nuevas necesidades de las organizaciones y sus clientes, toda norma de sistemas de gestión debería ser coherente y compatible, mediante una misma estructura, además de tener, en la manera que sea posible, un texto idéntico y criterios comunes respecto a términos y definiciones empleadas (p. 11).

Principios de la calidad de la ISO 9001:2015

Para Gisbert (2016) los principios de gestión de la calidad se pueden definir como una regla básica utilizada para dirigir y operar una organización. Se centra en la mejora continua del desempeño a largo plazo, enfocándose en los clientes y determinando las necesidades de todas las partes interesadas.

Según Gisbert (2016) son siete principios de la gestión de la calidad en la nueva versión de la norma ISO 9001:2015, las cuales son:

Enfoque al cliente: la gestión de la calidad está centrada en cumplir los requisitos del cliente y en esforzarse en superar sus expectativas.

Liderazgo: los líderes de las organizaciones establecen la unidad de propósito y la dirección, y crean condiciones necesarias para que las demás personas se impliquen en la consecución de los objetivos de la calidad de la organización.

Compromiso de las personas: resulta muy importante para cualquier organización que todas las personas que la componen sean competentes y estén facultadas e implicadas en entregar valor.

Enfoque a procesos: el acto de entender y gestionar las actividades como procesos interrelacionados que conforman un sistema coherente, hace que se consigan resultados afines y previsibles de una forma más eficaz y eficiente.

Mejora: para que una organización pueda alcanzar el éxito se debe poner especial énfasis y centrar sus esfuerzos en la mejora.

Toma de decisiones basada en la evidencia: las decisiones que se toman fundamentadas en el análisis y evaluación de datos e información tienen una mayor probabilidad de producir resultados esperados y deseados.

Gestión de las relaciones: la gestión de las relaciones con las partes interesadas pertinentes, como por ejemplo con los proveedores, facilita la consecución del éxito sostenido de la organización.

Para (Carmona, 2016) Las investigaciones más recientes sobre el Sistema de Gestión de la Calidad SGC, analizan cuestiones como: motivación, beneficios y resultados estratégicos de la norma ISO-9001 y su impacto en la percepción de los clientes, comparación entre empresas productivas y de servicios con, calidad y sus sistemas de gestión y los factores de éxito de un sistema de gestión de calidad (p. 8).

Las Micro y Pequeñas Empresas

Según Ponce (2016) las micro y pequeñas empresas (MYPE) son un conjunto heterogéneo de unidades económicas (en términos de tamaño, sector, región, tipo de producto/servicio desarrollado, etcétera), que ha aumentado sostenidamente en las últimas décadas en América Latina. Las MYPES constituyen un creciente sector en la

economía, llegando a representar en algunos países hasta el 90% de todas las unidades económicas. Tienen gran potencial para los países en desarrollo, fundamentalmente por su contribución al PBI, la generación de empleo y la reducción de las desigualdades regionales; así como por su potencial de desarrollo innovador

La Sociedad de Comercio Exterior del Perú – Comex Perú (2016) expresa que:

Uno de los retos fundamentales del Gobierno, particularmente del Ministerio de la Producción, es el trabajo con las MYPE, potenciarlas, asegurarle acceso al financiamiento y darles facilidades para que logren una mejora de su productividad y servicios, y así puedan alcanzar una mayor rentabilidad y se trasladen hacia el sector formal, ya que constituyen un bloque esencial para la producción del país y son una de las principales fuentes de empleo.

Asimismo, La Sociedad de Comercio Exterior del Perú - Comex Perú (2016) manifiesta que: Las MYPE son sumamente relevantes para el dinamismo de nuestra economía. De acuerdo con cifras de la Encuesta Nacional de Hogares (Enaho) 2015, las microempresas representan un 93.9% del total de empresas en el país; mientras que las pequeñas empresas, un 0.2%. Ambas sumaron 5.3 millones de Mype, lo que indica una contracción del 3% con respecto al número registrado en 2014, y están localizadas casi en su totalidad en zonas urbanas (89.5%). Por otro lado, las ventas de las MYPE representaron un 21.6% del total de la producción nacional, monto 0.4% menor al de 2014.

Marco Conceptual

MYPE

La “MYPE es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios” (SUNAT, 2019).

Capacitación

La capacitación es una actividad diseñada para brindar a los aprendices los conocimientos y las habilidades necesarios para desempeñar sus trabajos actuales. La necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente (Pérez, 2021).

Gestión de calidad

La gestión de calidad es la forma en como los representantes dirigen las empresas haciéndolas que se enfoque en cumplir y desarrollar su misión, visión, metas y objetivos con la finalidad de permitirles crecer y tener un mejor posicionamiento en el mercado laboral, aunque muchas veces no se llega a implementar la gestión de calidad debido a que los trabajadores se les hace algo dificultoso adaptarse a lo nuevo.

Gestión

La gestión es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo. Es decir, en términos generales, la gestión es una serie de tareas que se realizan para acometer un fin planteado con antelación. Gestión es asumir y llevar a cabo las responsabilidades sobre un proceso, esto puede ser empresarial o personal (Westreicher, 2020).

Calidad. –

Para Gonzales y Arciniegas (2016) interpretan a la calidad como: la integración de las características que determinan en que grado un producto satisface las necesidades de su consumidor. Esta definición, que no apunta al aseguramiento de la buena calidad por la definición más general sino a garantizar que una organización o un producto sea consistente.

Planes de mejora. –

Según Espiñeira y Muñoz (2012) los planes de mejora se basan en una nueva filosofía de gestión que destaca el papel de las personas, como eje de las organizaciones, pone el acento en los procesos y en los resultados, revaloriza el gusto por el trabajo bien hecho, asume la ética de la responsabilidad ante los ciudadanos y ante la sociedad y promueve un dinamismo de las organizaciones e instituciones públicas orientado a su mejora continua.

III. HIPÓTESIS.

En el presente trabajo de investigación no se plantea hipótesis por tratarse de una investigación descriptiva - de propuesta. De acuerdo a lo indicado por Hernández y Mendoza (2018) en las investigaciones descriptivas no se formulan hipótesis y solamente se formula hipótesis cuando se pronostica un valor (p. 124).

IV.- METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

En el presente trabajo de investigación se utilizó el diseño de investigación no experimental – transversal – descriptivo – de propuesta.

La presente investigación capacitación de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora de la MYPE del sector servicio, caso notaria Suni de la ciudad de Juliaca, 2020, fue no experimental porque, de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) en las investigaciones no experimentales los estudios se realizan sin la manipulación deliberada de variables y solo se observan en su ambiente natural para analizarlos (p. 175).

La presente investigación capacitación de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora de la MYPE del sector servicio, caso notaria Suni de la ciudad de Juliaca, 2020, fue transversal porque, según Hernández y Mendoza (2018) los estudios transversales buscan indagar el nivel o el estado de una o más variables en una población; en este caso, el estudio se desarrolló en un espacio de tiempo determinado (p. 177), es decir teniendo un inicio y un final, específicamente el 2020.

La presente investigación capacitación de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora de la MYPE del sector servicio, caso notaria Suni de la ciudad de Juliaca, 2020, fue descriptivo porque solo se describo las características de las variables, y según Hernández y Mendoza (2018) los estudios descriptivos tienen como finalidad especificar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto determinado (pág. 108).

Fue de propuesta, porque en el presente trabajo de investigación se elaboró una propuesta de mejora de acuerdo a los resultados obtenidos, con respecto a la capacitación como factor relevante de la gestión de calidad teniendo en cuenta la información recogida de las principales características de las variables.

4.2. Población y muestra

Población

La población para ambas variables capacitación y gestión de calidad, estuvo conformada por 1 MYPE del sector servicio, rubro notarías, de la ciudad de Juliaca, 2020. (información obtenida del colegio de notarios de Puno). (Ver anexo 3). Por lo tanto, se tomó el caso de estudio a 1 MYPE, caso: notaria “Suní” en el año 2020. Según Hernández y Mendoza (2018) “la población o universo son un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 198).

Muestra

La muestra principal para ambas variables capacitación y gestión de calidad, fue no probabilística tomada del caso de estudio, el cual estuvo conformada por los 18 trabajadores. De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) “las muestras no probabilísticas, también denominadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características y contexto de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización” (pág. 215).

Criterios de inclusión

- Trabajadores de la MYPE

Criterios de exclusión

- Representante de la MYPE
- Personal de limpieza
- Clientes de la MYPE

4.3. Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Medición
Capacitación	Chiavenato (2017) define. “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 (págs. 330-331).	Trasmisión de información	El contenido de muchos programas de capacitación son informaciones sobre la empresa, sus y servicios. Es un cuerpo de conocimientos indispensable para los capacitados sepan que hacer, como, cuando y donde (Chiavenato, 2017).	Aprendizaje Especialización Capacidades	Likert
		Desarrollo de habilidades	Se trata de una capacitación orientada directamente hacia la ejecución adecuada de las tareas y operaciones que se realizaran, o sea, como aplicar la información y conocimientos que se reciben (Chiavenato, 2017).	Desarrollar Mejorar Perfeccionar	Likert
		Desarrollo de conceptos	La capacitación puede dirigirse a elevar la capacidad de abstracción y la concepción de ideas, para facilitar y aplicación de conceptos en la práctica de administración (Chiavenato, 2017).	Desempeño Cumplimiento Rendimiento	Likert
Gestión de Calidad	Juran (citado en Novillo et al., 2017) Estableció una nueva orientación de la planificación de la calidad. Provee formación sobre como planificar la calidad, utilizando el nuevo enfoque, asistir al personal de la empresa para re planificar aquellos procesos insistentes que poseen deficiencias de calidad inaceptables (p. 53).	Planificar calidad	El desarrollo de los productos o procesos que vamos a requerir para satisfacer las necesidades de los clientes. Juran (citado en Novillo et al., 2017)	Objetivos Metas Identificación	Likert
		Controlar calidad	Se busca encontrar las posibles desviaciones, tomando en consideración los estándares planificados para el producto o servicio. Juran (citado en Novillo et al., 2017)	Seguimiento Comparación Evaluación	Likert
		Mejorar calidad	La generación de un sistema organizado para corregir las falencias originadas en la fase de planificación, para así evitar futuros problemas de calidad. Juran (citado en Novillo et al., 2017)	Mejor continua Detección de errores Sistemas de prevención.	Likert

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se usó en nuestra investigación fue la encuesta, que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características.

El instrumento que se usó para la recolección de datos o información fue el cuestionario. Según Bourke, Kirby y Doran (citados en Hernández y Mendoza et al, 2018) indican que, un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (pág. 250).

4.5. Plan de análisis

Se trata de las técnicas estadísticas utilizadas para dar respuesta a las preguntas de investigación. Para lo cual es necesario seguir pasos para llevar a cabo el plan de análisis e identificar los componentes de un todo, separarlos y examinarlos.

Para realizar el análisis de la información recolectada durante la investigación, se usaron distintos programas informáticos las cuales fueron: Microsoft Word, Power Point, Turnitin, PDF, asimismo se usó el análisis descriptivo, para la tabulación y procesamiento de la información se usó como soporte el programa Microsoft Excel para procesar la información que se obtuvo mediante las encuestas realizadas, para obtener las tablas y figuras.

4.6. Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivos	variables	Población y muestra	Metodología	Técnica e instrumento	plan de análisis
<p>¿Cuál es la propuesta de mejora de la capacitación de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora de la MYPE del sector servicio, caso Notaria Suni de la ciudad de Juliaca 2020?</p>	<p>Objetivo general: Elaborar la propuesta de mejora de la capacitación de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora de la MYPE del sector servicio, caso notaria Suni de la ciudad de Juliaca 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las características de la capacitación de personal de la MYPE del sector servicio, caso notaria Suni de la ciudad de Juliaca 2020. 2. Describir las características de la gestión de calidad de la MYPE del sector servicio, caso notaria Suni de la ciudad de Juliaca 2020. 3. Determinar la propuesta de mejora de la capacitación de personal como factor relevante de la gestión de calidad de la MYPE del sector servicio, caso notaria Suni de la ciudad de Juliaca 2020. 	<p>Capacitación</p> <p>Gestión de calidad</p>	<p>Población: Estuvo conformada por las 1 MYPE del sector servicio, rubro notarias de la ciudad de Juliaca, 2020.</p> <p>Muestra: La muestra principal fue no probabilística tomada del caso de estudio, conformada por los 18 trabajadores de la MYPE</p>	<p>Fue de diseño no experimental - transversal - descriptivo - de propuesta</p>	<p>Técnica: se utilizó la técnica de la encuesta que estuvo dirigida a los trabajadores de la MYPE.</p> <p>Instrumento: El instrumento usado en la investigación fue el cuestionario con 18 preguntas para recolectar la información.</p>	<p>Para el análisis de la información se utilizó distintos programas informáticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Word • Excel • Power point • Turnitin • PDF

4.7. Principios éticos.

Protección a las personas. –

En el presente trabajo de investigación se resguardó a las personas, protegiendo su identidad manteniendo la confidencialidad de sus datos y respetando sus derechos puesto que su participación fue voluntaria y fueron informados a través del consentimiento informado.

Libre participación y derecho a estar informado. -

En el presente trabajo de investigación la participación de nuestros colaboradores fue de manera libre y voluntaria, porque antes de su participación se les informo por medio del consentimiento informado sobre los objetivos y los propósitos de la investigación.

Beneficencia no maleficencia. -

En el presente trabajo de investigación se promovió y se aseguró el bienestar social de las personas que fueron parte de la investigación, evitando causar algún perjuicio.

Justicia. –

En el presente trabajo de investigación se trató a todas las personas de manera equitativa, y que se tomó las precauciones necesarias, aplicando la equidad y la justicia para todas las personas que fueron parte de nuestra investigación.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1

Características de la capacitación de personal en la MYPE del sector servicio, caso notaria Suni de la ciudad de Juliaca 2020.

Características de la capacitación de personal	N	%
El personal de la empresa requiere aprender nuevos conocimientos		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	7	39.00
En ocasiones	2	11.00
Casi siempre	9	50.00
Siempre	0	0.00
Total	18	100.00
La empresa ofrece especializaciones de acuerdo al área de trabajo		
Nunca	2	11.00
Casi nunca	9	50.00
En ocasiones	2	11.00
Casi siempre	4	22.00
Siempre	1	6.00
TOTAL	18	100.00
Los trabajadores de la empresa tienen las capacidades necesarias		
Nunca	2	11.00
Casi nunca	4	22.00
En ocasiones	1	6.00
Casi siempre	9	50.00
Siempre	2	11.00
TOTAL	18	100.00
La empresa brinda capacitaciones para que desarrollen nuevas habilidades.		
Nunca	4	22.00
Casi nunca	10	56.00
En ocasiones	2	11.00
Casi siempre	2	11.00
Siempre	0	0.00
TOTAL	18	100.00

Continúa...

Tabla 1

Características de la capacitación de personal en la MYPE del sector servicio, caso notaria Suni de la ciudad de Juliaca 2020.

Para mejorar el servicio la empresa ejecuta capacitaciones		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	9	50.00
En ocasiones	4	22.00
Casi siempre	2	11.00
Siempre	3	17.00
Total	18	100.00
La optimización permite que cumplan correctamente sus actividades		
Nunca	5	28.00
Casi nunca	8	44.00
En ocasiones	2	11.00
Casi siempre	3	17.00
Siempre	0	0.00
Total	18	100.00
El desempeño laboral se fortalece cuando la empresa ejecuta capacitaciones		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	11.00
En ocasiones	2	11.00
Casi siempre	7	39.00
Siempre	7	39.00
Total	18	100.00
Los trabajadores cumplen adecuadamente sus funciones		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
En ocasiones	4	22.00
Casi siempre	5	28.00
Siempre	9	50.00
Total	18	100.00

Continúa...

Tabla 1

Características de la capacitación de personal en la MYPE del sector servicio, caso notaria Suni de la ciudad de Juliaca 2020.

Concluye...

La empresa motiva al personal para que tengan un mejor rendimiento		
Nunca	5	28.00
Casi nunca	8	44.00
En ocasiones	2	11.00
Casi siempre	2	11.00
Siempre	1	6.00
Total	18	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la MYPE notaria Suni, Juliaca, 2020.

Tabla 2

*Características de la gestión de calidad en la MYPE del sector servicio, caso notaria
Suni de la ciudad de Juliaca 2020.*

Características de la gestión de calidad	N	%
Los objetivos de calidad están establecidos dentro de la empresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
En ocasiones	4	22.00
Casi siempre	7	39.00
Siempre	7	39.00
Total	18	100.00
La empresa tiene definida sus estrategias		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
En ocasiones	5	28.00
Casi siempre	6	33.00
Siempre	7	39.00
Total	18	100.00
La empresa identifica a sus potenciales clientes y usuarios		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
En ocasiones	5	28.00
Casi siempre	6	33.00
Siempre	7	39.00
Total	18	100.00
Se realiza seguimiento a los procesos que se siguen en la empresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	11.00
En ocasiones	4	22.00
Casi siempre	8	44.00
Siempre	4	22.00
Total	18	100.00

Continúa...

Tabla 2

*Características de la gestión de calidad en la MYPE del sector servicio, caso notaria
Suni de la ciudad de Juliaca 2020.*

Características de la gestión de calidad	N	%
La empresa realiza una comparación de los resultados logrados		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	7	39.00
En ocasiones	2	11.00
Casi siempre	5	28.00
Siempre	4	22.00
TOTAL	18	100.00
Para un servicio eficiente la empresa evalúa la calidad de sus servicios		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
En ocasiones	4	22.00
Casi siempre	8	45.00
Siempre	6	33.00
TOTAL	18	100.00
Dentro de la empresa se promueve la mejora continua		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	7	39.00
En ocasiones	4	22.00
Casi siempre	3	17.00
Siempre	4	22.00
TOTAL	18	100.00
Los errores dentro de la empresa son detectados y corregidos		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	6	33.00
En ocasiones	5	28.00
Casi siempre	3	17.00
Siempre	4	22.00
TOTAL	18	100.00

Continua...

Tabla 2

Características de la gestión de calidad en la MYPE del sector servicio, caso notaria

Suni de la ciudad de Juliaca 2020.

Características de la gestión de calidad	Concluye...	
	N	%
Los sistemas de prevención estas establecidos en la empresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
En ocasiones	5	28.00
Casi siempre	8	44.00
Siempre	5	28.00
TOTAL	18	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la MYPE notaria Suni, Juliaca, 2020.

Tabla 3

Determinar la propuesta de mejora de la capacitación de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora de la MYPE del sector servicio, caso notaria Suni de la ciudad de Juliaca 2020.

Se puede hablar de un plan de mejora cuando los miembros de una organización están al tanto de las acciones conjuntas que se llevan a cabo para la mejora de la calidad. Sin este elemento transversal, el proceso no pasará de ser un intento aislado o parcial.

Problemas Encontrados	Surgimientos de los Problemas	Acción de Mejora	Responsable
los trabajadores casi siempre requieren aprender nuevos conocimientos.	El poco interés de los representantes por hacer que sus empleados adquieran nuevos conocimientos que impulsen el crecimiento de su empresa.	Dar a conocer al representante legal la importancia que tiene que los trabajadores adquieran nuevos conocimientos para su desenvolvimiento.	Representante legal
La empresa casi nunca ofrece especializaciones de acuerdo al área de trabajo.	El desconocimiento del representante legal obre las fallas presentadas por parte de sus trabajadores dentro de su área de trabajo.	Proponer al representante legal la contratación de asesores externos para poder especializar a sus empleados.	Representante legal
La empresa no ejecuta capacitaciones para que los trabajadores	El desinterés del representante legal por brindar capacitaciones a sus	Implementar un plan de capacitación para que los	Representante legal

desarrollen nuevas habilidades.	trabajadores y el descontento de los clientes	trabajadores puedan desarrollar nuevas habilidades y puedan ofrecer un servicio de calidad	
La empresa casi nunca motiva al personal para que tengan un mejor rendimiento.	La falta de motivación por parte de la empresa hacia los trabajadores, esto ocasiona que tengan un rendimiento deficiente.	Motivar a los trabajadores ofreciéndoles incentivos económicos y oportunidades de crecimiento profesional.	Representante legal
Dentro de la empresa casi nunca se promueve la mejora continua.	Los representantes no están al tanto de los constantes problemas de calidad presentados durante la prestados de los servicios.	Plantear al representante el uso adecuado de la mejora continua para alcanzar la calidad total en todos los servicios.	Representante legal
Los errores dentro de la empresa casi nunca son detectados y corregidos.	La falta de información del representante sobre los errores cometidos por los trabajadores en la prestación de los servicios, y que estas no son corregidas.	proponer al representante legal la implementación de sistemas de prevención para detectar los errores en la prestación de los servicios para satisfacer las necesidades de los clientes.	Representante legal

5.2 Análisis de resultados

Tabla 1. Características de la capacitación de personal de personal en la MYPE del sector servicio, caso notaria Suni de la ciudad de Juliaca 2020.

El personal de la empresa requiere aprender nuevos conocimientos: se observa que el 50% de los encuestados manifiesta que el personal que labora en la empresa requiere aprender nuevos conocimientos para su desenvolvimiento en el trabajo (Tabla 1), este resultado que se obtuvo coincide con los resultados obtenidos por Meza (2016) donde el 63.6% de sus encuestados respondieron que la dimensión adquisición de conocimientos es calificada como inadecuada por parte de los colaboradores. Esto demuestra que la mayoría de los empleados requiere adquirir nuevos conocimientos, porque mientras más conocimientos tengan podrán desenvolverse de mejor manera en el trabajo. Asimismo, como lo menciona Chiavenato (2017) “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. 330-331).

La empresa ofrece especializaciones de acuerdo al área de trabajo de cada empleado: se observa que el 61% de los encuestados manifiestan que la empresa casi nunca ofrece especializaciones de acuerdo al área de trabajo de cada empleado (Tabla 1) estos resultados obtenidos resultan preocupantes porque si los empleados no reciben especialización existe un riesgo de que presten sus servicios de forma inadecuada, puesto que la especialización de los empleados debe ser fundamental para cualquier empresa ya sea productora de bienes o servicios ya que esto influye mucho para lograr económicos para la empresa.

Los trabajadores de la empresa tienen las capacidades necesarias para su puesto de trabajo: se observa que el 50% de los encuestados manifestaron que los trabajadores tienen las capacidades necesarias para su puesto de trabajo (Tabla 1), este resultado que se obtuvo difiere con los resultados obtenidos por Meza (2016) donde el 50.0% de sus encuestados manifiestan que el personal no cuenta con las capacidades necesarias para atender a sus clientes. Pero coincide con los resultados obtenidos por Miranda (2016) donde el 69% de sus encuestados manifestaron que cuentan con los conocimientos necesarios para ejecutar su trabajo. Del mismo coincide con los resultados obtenidos por Cruz y Sánchez (2016), donde el 85% de sus encuestados manifestaron que después de aplicar un plan de capacitación los trabajadores consideran que poseen los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñarse en su puesto de trabajo. Esto demuestra que el personal de la empresa si cuenta con las capacidades necesarias para realizar su trabajo.

La empresa brinda capacitaciones para que los trabajadores desarrollen nuevas habilidades: se observa que el 56% de los encuestados manifestaron que la empresa casi nunca brinda capacitaciones para que los trabajadores desarrollen nuevas habilidades (Tabla 1), este resultado que se obtuvo coincide con los resultados obtenidos por Surco (2017) donde el 73% de los encuestados, consideran que las capacitaciones a veces son necesarias para el desarrollo de habilidades. Esto demuestra la falta de interés por parte del representante para que sus empleados puedan desarrollar nuevas habilidades, puesto que si desarrollan nuevas habilidades sería beneficioso tanto para el trabajador como para la empresa. Asimismo, como lo menciona Chiavenato (2017) el desarrollo de habilidades está orientada directamente hacia la ejecución adecuada de las tareas y operaciones que se realizan (pág. 331).

Para mejorar el servicio a los clientes y usuarios la empresa ejecuta capacitaciones: se observa que el 50% de los encuestados manifiestan que para mejorar el servicio a los clientes y usuarios la empresa casi nunca ejecuta capacitaciones (Tabla 1), este resultado que se obtuvo coincide con los resultados obtenidos por Meza (2016) donde el 54.5% de sus encuestados respondieron que la capacitación del personal esta es calificada por los colaboradores como inadecuada, ello debido principalmente a que refieren que no se los capacita de forma frecuente. Las capacitaciones deben realizarse constantemente para que los empleados puedan ofrecer servicios de calidad. Asimismo, Bermúdez (2015) sostiene que, la capacitación está orientada a la preparación técnica del recurso humano de las organizaciones para que este se desempeñe eficientemente las funciones a él asignadas, produzca resultados de calidad, dé excelentes servicios a sus clientes.

La optimización de sus conocimientos permite que los empleados cumplan correctamente sus actividades: se observa que el 44% de los encuestados manifestaron que la capacitación logra la optimización de los conocimientos de los empleados (Tabla 1), este resultado que se obtuvo coincide con los resultados obtenidos por Cossi (2019) donde el 78% mencionan que para brindar un servicio óptimo al usuario el personal de oficina es capacitado. Este resultado demuestra que optimizar los conocimientos de los empleados, es clave para que puedan cumplir con sus actividades de manera correcta.

El desempeño laboral de los trabajadores se fortalece cuando la empresa ejecuta capacitaciones: se observa que el 39% de los encuestados manifiestan que el desempeño laboral de los trabajadores se fortalece cuando la empresa ejecuta capacitaciones (Tabla 1), este resultado que se obtuvo coincide con los resultados

obtenidos por Sango (2018) donde el 50.4 % de sus encuestados manifestaron que el desempeño laboral de los trabajadores mejora cuando la empresa ejecuta capacitaciones, de esta manera se confirma que la capacitación en una empresa es vital para el desempeño óptimo de los empleados. Del mismo modo coincide con los resultados obtenidos por Pérez (2019) donde el 40% de sus encuestados acotaron que realizan capacitaciones para mejorar el desempeño de sus trabajadores. Del mismo modo Bermúdez (2015) señala que, la capacitación es un proceso constante que busca la eficiencia y con ella alcanzar niveles elevados de productividad” (p. 8).

Los trabajadores de la empresa cumplen adecuadamente sus funciones laborales: se observa que el 50% de los encuestados manifestaron que los trabajadores de la empresa siempre cumplen adecuadamente sus funciones laborales (Tabla 1), este resultado que se obtuvo coincide con los resultados obtenidos por Miranda (2016) donde el 56% manifiesta que la capacitación le motiva a realizar mejor su trabajo. Este resultado demuestra que la empresa cuenta con un personal que cumple con sus funciones adecuadamente.

La empresa motiva al personal para que tengan un mejor rendimiento: se observa que el 44% de los encuestados manifiesta que la empresa casi nunca no motiva al personal para que tengan un mejor rendimiento (Tabla 1), este resultado que se obtuvo coincide con los resultados obtenidos por Saravia, Medina & Torres (2016) donde el 26% de sus encuestados considera que para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores es la motivación. Pero difiere con los resultados obtenidos por Juárez (2019) donde el 100% de las empresas afirman que motivan a sus empleados para mejor en el servicio. Un trabajador motivado rendirá más porque se siente mejor en su puesto de trabajo.

Tabla 2. Características de la gestión de calidad en la MYPE del sector servicio, caso notaria Suni de la ciudad de Juliaca 2020.

Los objetivos de calidad están establecidos dentro de la política de la empresa: se observa que el 39% de los encuestados manifestaron que los objetivos de calidad están establecidos dentro de la política de la empresa (Tabla 2), este resultado que se obtuvo coincide con los resultados obtenidos por Pomari (2019) donde el 43% de sus encuestados planifica sus objetivos de calidad. Del mismo modo coincide con los resultados obtenidos por Juárez (2019) donde el 100.0% de sus encuestados está de acuerdo con que la empresa fija objetivos de calidad en el proceso de planificación. Pero difiere con los resultados obtenidos por Pérez (2019), donde el 60% indicó que muy pocas veces establecen objetivos de calidad en las MYPE. Esto demuestra que la empresa tiene definidas sus objetivos, porque los objetivos de una empresa ayudan a dirigir el éxito de la actividad empresarial.

La empresa tiene definida sus estrategias en relación a las metas establecidas: se observa que el 39% de los encuestados manifestaron que la empresa tiene definida sus estrategias en relación a las metas establecidas (Tabla 2), este resultado que se obtuvo, coincide con los resultados obtenidos por Pérez (2019) donde el 45% de las MYPE encuestadas acotaron que definen estrategias en concordancia con las metas establecidas. Esto demuestra que las metas dirigen las acciones y le proporcionan un objetivo, y adicionalmente, sirven para medir el éxito de una empresa.

La empresa siempre identifica a sus potenciales clientes y usuarios: se observa que el 72% de los encuestados manifestaron que la empresa siempre identifica a sus potenciales clientes y usuarios (Tabla 2), este resultado que se obtuvo coincide con los

resultados obtenidos por (Juárez, 2019), donde el 100% de las empresas encuestadas manifiestan que se preocupan por identificar a sus posibles clientes. Esto demuestra que nos permite conocer las necesidades del cliente, lo que a su vez nos permite ofrecer un producto o servicio que tenga la capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes a los que nos dirigimos. Del mismo modo Juran (citado en Novillo et al., (2017) menciona que en esta etapa se debe conocer las necesidades del cliente y también identificar a que tipo de cliente se dirige; para poder crear productos y/o servicios que satisfagan las necesidades y luego dar a conocer a todas las áreas vinculadas de la empresa.

Se realiza seguimiento a los procesos que se siguen en la empresa: se observa que el 44% de los encuestados manifestaron que casi siempre se realiza seguimiento a los procesos que se siguen en la empresa (Tabla 2), este resultado que se obtuvo coincide con los resultados obtenidos por Pomari (2019), donde el 100% de sus encuestados manifestaron que verifican los procesos dentro del restaurante. Del mismo modo coincide con los resultados obtenidos por Pérez (2019) donde el 40% de los microempresarios manifestaron que dan seguimiento a los procesos que realizan en sus empresas. Esto demuestra que los procesos dentro de una empresa son importantes porque un proceso empresarial es aquel movimiento eficiente de los recursos con los que cuenta la empresa.

La empresa realiza una comparación de los resultados logrados con los objetivos y las metas establecidas: se observa que el 39% de los encuestados manifestaron que la empresa casi nunca realiza comparaciones de los resultados logrados con los objetivos y las metas establecidas (Tabla 2), este resultado obtenido difiere con los resultados de

Pérez (2019), donde el 35% de las MYPE encuestadas realiza comparaciones los resultados obtenidos con las metas trazadas. Pero coincide con los resultados obtenidos por Juárez (2019) donde el 53.3% de sus encuestados están de acuerdo en que la empresa hace la comparación con los objetivos de la calidad. Esto demuestra que es necesario realizar comparaciones de los resultados obtenidos con los resultados anteriores.

Para brindar un servicio eficiente la empresa evalúa la calidad de sus servicios: se observa que el 44% de los encuestados manifestaron que para brindar un servicio eficiente la empresa casi siempre evalúa la calidad de sus servicios (Tabla 2), este resultado que se obtuvo coincide con los resultados obtenidos por Pomari (2019), donde el 71% de sus encuestados manifestaron que evalúan continuamente los resultados que obtienen para seguir mejorando. Esto demuestra que es importante realizar evaluaciones de calidad en los servicios ya que permite conocer la opinión de los clientes sobre los diferentes atributos del servicio que contribuyen a su satisfacción. Asimismo, Juran (citado en Novillo et al., (2017) menciona que, en esta parte se busca encontrar las posibles desviaciones, tomando en consideración los estándares planificados para el producto o servicio.

Dentro de la empresa se promueve la mejora continua: se observa que el 39% de los encuestados manifestaron que dentro de la empresa casi nunca se promueve la mejora continua (Tabla 2), este resultado que se obtuvo difiere con los resultados obtenidos por Pérez (2019), donde el 45% de los microempresarios encuestados mencionaron que promueven la mejora continua dentro de su empresa. Del mismo modo difiere con los resultados obtenidos por Pomari (2019) donde el 79% de los microempresarios

manifestaron que mejoran continuamente. Asimismo, difiere con los resultados obtenidos por Juárez (2019) donde el 100% de los microempresarios motivan a sus empleados a realizar acciones de mejora en el servicio. Además, difiere con los resultados obtenidos por Ponce (2018) donde el 56.25% de sus encuestados utilizan la mejora continua como técnica moderna de gestión empresarial. La mejora continua en una empresa debe considerarse como una obligación y un hábito permanente entre todo el personal.

Los errores dentro de la empresa son detectados y corregidos en el tiempo necesario: se observa que el 33% de los encuestados manifestaron que los errores dentro de la empresa casi nunca son detectados y corregidos en el tiempo necesario (Tabla 2), este resultado que se obtuvo difiere con los resultados obtenidos por Pérez (2019), donde el 40% de los microempresarios respondieron que detectan los errores y los corrigen. Esto demuestra la falta de interés del empleado por corregir los errores que cometen al momento de prestar su servicio. Asimismo, Juran (citado en Novillo et al., (2017) indica que, en esta fase se considera la generación de un sistema organizado para corregir las falencias originadas en la fase de planificación, para así evitar futuros problemas de calidad.

Los sistemas de prevención están establecidos en la empresa para evitar problemas de calidad: se observa que el 44% de los encuestados manifestaron que los sistemas de prevención están establecidos en la empresa para evitar problemas de calidad (Tabla 2), este resultado que se obtuvo coincide con los resultados obtenidos por Chíncha (2020), en donde el 60% de las MYPE previenen la frecuencia de los problemas de calidad.

PLAN DE MEJORA

1. Datos Generales

Nombre o razón social: Notaría Suni – Juliaca

Giro de la empresa: Servicios Notariales de Actos Protocolares y Extra protocolares

Dirección: Pasaje Santa Elisa, 110 Edificio 1, 2do piso, Of. 201-202 – Juliaca - San Román - Puno

Nombre del representante: Abog. Jesus Suni Huanca

2. Misión

Brindar una atención personalizada, garantizando la seguridad jurídica a través de los servicios notariales de actos protocolares y extra protocolares; con la asistencia de un grupo humano joven, capacitado y eficiente.

3. Visión

Ser una Notaría líder en nuestro país, ofreciendo a nuestros usuarios y clientes plena satisfacción en el servicio prestado.

4. Objetivos de la Empresa

- Garantizar la satisfacción de las necesidades de los usuarios.
- Garantizar la confianza y la autenticidad de los actos y contratos.
- Reducir los re-procesos en nuestros servicios.
- Brindar rapidez y agilidad en la atención suministrada a nuestros usuarios.
- Brindar seguridad jurídica en todos los actos.

5. Valores

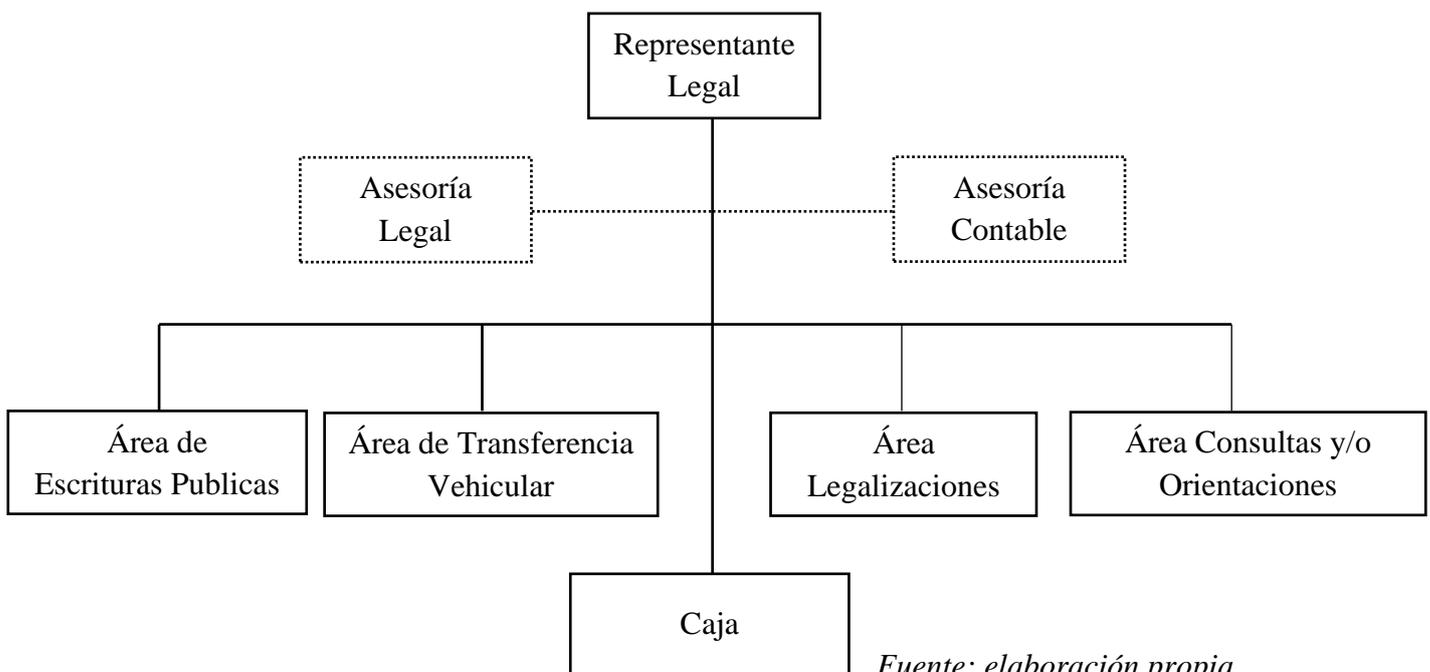
- Legalidad
- Respeto
- Honestidad

- Prontitud
- Transparencia

6. Servicios

Compra venta de inmuebles, donaciones, divisiones y particiones, adjudicaciones, testamentos, constituciones de empresas, sociedades, asociaciones, fundaciones, comités, declaratoria de fábrica, transferencia de vehículos, poderes, protestos, autorización de viaje de menores, autorización para matrimonio de menores, actas de juntas, directorios, asambleas, comités y demás actuaciones corporativas, licitaciones y concursos, remates, subastas e inventarios, cartas notariales, copias certificadas, legalización de firma, legalización de apertura de libros, asuntos no contenciosos: sucesiones intestadas (declaratoria de herederos), rectificación de partidas, patrimonio familiar, adopción de personas capaces, inventarios, comprobación de testamentos, formación de títulos supletorios, prescripción adquisitiva de dominio y otros.

7. Organigrama de la Empresa



Descripción de las áreas:**Representante legal:**

El representante legal es el propietario y es la cabeza de la empresa, y se encarga de la administración, la planeación de las actividades que se desarrollan dentro de la empresa, definir hacia donde se va a dirigir la empresa en un corto, mediano y largo plazo.

Sus funciones son:

- Planeación de las actividades que se desarrollen dentro de la empresa
- Organizar los recursos de la entidad
- Fijación de una serie de objetivos que marcan el rumbo y el trabajo de la organización
- Crear una estructura organizacional en función de la competencia, del mercado, de los agentes externo para ser más competitivos y ganar más cuota de mercado.
- Estar al tanto de los aspectos legales, tributarios, financieros y administrativos, etcétera.

Área de escrituras públicas:

Esta área se encarga de la elaboración de las escrituras públicas, por lo que sus funciones principales son:

- Compra venta de bienes inmuebles, donaciones, anticipo de herencia, hipotecas, garantías mobiliarias, divisiones y particiones, adjudicaciones.
- Constitución de empresas, sociedad, cooperativas, asociaciones, comités.

- Asuntos no contenciosos (sucesiones intestadas), rectificación de partidas.

En cuanto a los requisitos, se tienen:

- Contar con estudios universitarios en Derecho
- Poseer conocimientos generales sobre la ley del notariado.

Área de transferencia vehicular:

Esta área se encarga de la elaboración de las actas de transferencia vehicular, por lo que sus funciones principales son:

- Compra venta de bienes muebles, transferencias vehiculares, donaciones de vehículos, maquinarias pesadas, etc.
- Cambio de las características de los vehículos (motores, color, categoría, etc.).

En cuanto a los requisitos, se tienen:

- Contar con estudios universitarios en Derecho
- Poseer conocimientos generales sobre la ley del notariado.

Área de legalizaciones:

Esta área se encarga de la elaboración de los actos extra protocolares, por lo que sus funciones principales son:

- Legalizaciones contratos, consorcios, poderes, fotocopias, libros de actas, libros contables, cierre y apertura de libros.
- Notificaciones y/o diligenciamiento de cartas notariales.
- Autorizaciones de viaje de menor al interior del país y al exterior del país.
- Copia certificada de actas para renovación de juntas directivas.

En cuanto a los requisitos, se tienen:

<p>4. No imparten capacitaciones especializadas</p> <p>5. Falta de adecuación a la normativa notarial actual</p>	<p>clientes.</p>	<p>crecimiento de la competencia</p>
--	------------------	--------------------------------------

9. Fines del plan de mejora

- Actualizar y ampliar los conocimientos de los trabajadores de la micro y pequeña empresa para mejorar la calidad de sus servicios.
- Contribuir a que las micro y pequeña empresa del sector servicios pueda contar con el personal más preparado y calificado para brindar sus servicios notariales, acorde a las exigencias de los clientes.
- Crear las oportunidades para que el personal pueda aspirar a otras áreas dentro de la micro y pequeña empresa.

10. Estrategias que desean implementar

Matriz de propuesta de mejora

Problema	Causa	Propuesta	Impacto	Tiempo	Indicadores	Meta	Presupuesto	Responsable
La empresa no se preocupa en realizar algún tipo de capacitaciones.	El desinterés del representante legal por brindar capacitaciones a sus trabajadores y el descontento de los clientes.	Elaboración de un plan de capacitación para fortalecer las habilidades y conocimientos de los empleados, para así contar con un personal especializado y competente	Cambios favorables dentro del capital humano que son los trabadores, permitiendo así su desarrollo tanto personal y profesional, incrementando sus habilidades, competencias, conocimientos y mejorando la eficacia, eficiencia y competitividad de la empresa.	De manera anual	Incremento del % en los niveles de productividad en relación a meses anteriores.	Excelente desempeño laboral y máximo rendimiento dentro de la organización.	Recursos de la empresa	Representante legal
El insuficiente conocimiento con los que cuentan los empleados para sus respectivos	El poco interés de los representantes por hacer que sus empleados adquieran nuevos conocimientos que impulsen el	que brinde un servicio de calidad.	Mayor entendimiento de sus responsabilidades dentro de la empresa, eso elevara su confianza, para que pueda mejorar su	De manera semestral	Realizar pruebas de conocimiento a cada trabajador de la empresa	Que el 100% de los trabajadores tenga los conocimientos necesarios para su desempeño	Recursos de la empresa	Representante legal

puesto de trabajo.	crecimiento de su empresa.		desempeño en general y esto solamente puede beneficiar a la empresa.			dentro de su área de trabajo.		
Los trabajadores que no cuentan con especializaciones en temas relacionados a las leyes de notariado.	El desconocimiento del representante legal acerca de las fallas presentadas por parte de sus trabajadores dentro de su área de trabajo.		Un programa de especialización asegura que los empleados tengan conocimientos consistentes, de esta manera la empresa cuenta con un personal competente que permita lograr los objetivos de la organización.	De manera anual	Nivel de conocimiento de las normas y las leyes del notariado.	Mejor desempeño e incremento de la productividad, minimizando los errores en el proceso de atención, cumpliendo con los objetivos estratégicos de la organización.	Recursos de la empresa	Representante legal

VI. CONCLUSIONES

Con respecto al primer objetivo, en la presente investigación se describió las características de la capacitación de personal, donde se evidencio que el personal requiere adquirir nuevos conocimientos, de la misma manera la empresa no ofrece especializaciones, por otro lado el desempeño laboral mejoraría si se aplicara más planes de capacitación para que desarrollen nuevas habilidades, ya que esto sería muy favorable porque contribuiría a brindar un mejor servicio y con esto la rentabilidad de aumentaría, y para culminar los encuestados manifestaron que la empresa no motiva a los empleados ya que esto se ve reflejado en su bajo rendimiento laboral, puesto que la motivación es fundamental para el buen funcionamiento de la empresa.

Con respecto al segundo objetivo, en la presente investigación se describió las características de la gestión de calidad, la empresa tiene definida sus objetivos de calidad, así mismo la empresa define sus estrategias en concordancia a sus metas establecidas, del mismo modo la empresa identifica a sus potenciales clientes, realizan seguimiento a todos los procesos que se siguen dentro de la empresa, también realizan comparaciones de sus resultados con los objetivos y sus metas establecidas, así mismo los encuestados también indicaron que la empresa evalúa la calidad de sus servicios para de esta manera cumplir con los estándares de calidad, por otro lado no se promueve la mejora continua tampoco los errores son detectados a tiempo, así mismo para aplicar una mejora continua dentro de la empresa es necesario el control constante y monitoreos en todos los procesos de la organización, porque las fases de la gestión de calidad son herramientas fundamentales para una correcta planificación, un mejor control y la mejora continua de una organización.

Con respecto al tercer objetivo: Elaborar la propuesta de mejora de la capacitación de personal como factor relevante de la gestión de calidad, se elaboró la propuesta de mejora en base a los resultados obtenidos con la finalidad de brindar herramientas, técnicas y estrategias administrativas que permitan mejorar la gestión, para que sean más productivas y brinden servicios de calidad y así generar rentabilidad lo cual permitirá su crecimiento y desarrollo, porque el éxito de la empresa depende fundamentalmente del buen desempeño de los recursos humanos.

Aspectos complementarios

Recomendaciones

En base a las conclusiones presentadas anteriormente, se detalló la falta de especialización por áreas de trabajo, la falta de capacitación al personal para el personal desarrollo de nuevas habilidades y la falta de motivación hacia los trabajadores, se recomienda lo siguiente:

Implementación de un plan de capacitación, para especializar a los empleados promoviendo su desarrollo continuo, del mismo modo motivándolos con incentivos económicos y ofreciéndoles oportunidades de crecimiento profesional, y se le haga del conocimiento sobre la importancia de capacitarse, y de esta forma mantener un personal distinguido y altamente capacitado, puesto que un empleado capacitado aumenta las probabilidades de mostrar un mejor desempeño laboral y contribuir a la productividad de la empresa.

Realizar un diagnóstico de necesidades por área antes de llevar a cabo las capacitaciones, para así lograr el óptimo aprovechamiento y aprendizaje, siendo más productivos en su área específica.

Uso correcto de la gestión de calidad en MYPE dado que es una herramienta fundamental para direccionar y enrumbar a las empresas por el camino correcto en la consecución de sus metas y objetivos organizacionales, dado que la gestión de calidad es un conjunto de técnicas y herramientas administrativas destinadas a mejorar el funcionamiento de las empresas internamente, que se refleja en la parte externa de la organización, buscando la mejora continua en búsqueda de cumplir con los estándares de calidad exigidos en la producción de bienes y servicios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alejo, R. (2020). *Gestión de la calidad como factor relevante en la atención al cliente en las MYPE del sector servicio rubro imprenta en la ciudad de Juliaca, año, 2019*. (Tesis de licenciatura), Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Bermúdez, L. (2015). Capacitación: Una herramienta de fortalecimiento de las Pymes. *InterSedes*, 16(33), 1-25.
- Burckhardt, V., Gisbert, V., & Pérez, A. (2016). *Estrategia y Desarrollo de una Guía de Implantación de la norma ISO 9001:2015*. (primera ed.). Area de Innovación y Desarrollo, S.L. doi:<http://dx.doi.org/10.17993/EcoOrgyCSO.2016.15>
- Calla, K. (2019). *Gestión de Calidad en Atención al Cliente de las MYPE del Sector Servicio Ruro Cafeterías de la Ciudad de Juliaca-2019*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Cardenas, C. (2021). *Capacitación y desempeño laboral de los funcionarios del área operativa del "BanEcuador B.P.", Guayaquil, 2020*. (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo.
- Carmona, M. (2016). Sistemas de gestión de la calidad: un estudio en empresas del sur de España y norte de Marruecos. *European Research on Management and Business Economics*, 22(1), 8-16.
- Chacon, J., & Rugel, R. (2018). Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Espacios*, 39(50), 14.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos* (Décima ed.). McGraw-Hill Interamericana.

- Chincha, V. (2020). *Propuesta de mejora de los factores relevantes de la capacitación laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro constructoras de obras civiles del barrio belén, Huaraz 2020*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Cruz, A., & Sanchez, L. (2016). *Plan de Capacitación Para Mejorar el Desempeño Laboral del Personal de la Empresa Publicidad y Servicios Generales Boga S.A. que labora en el Campus UPAO de la Ciudad de Trujillo en el Año 2016*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias Económicas, Trujillo.
- El Peruano. (14 de Noviembre de 2015). *el peruano*. Obtenido de gestión de calidad en el estado: <https://elperuano.pe/noticia-gestion-calidad-el-estado-35184.aspx>
- Espinoza, R. (2018). *Gestión de calidad y desarrollo agroexportador de los productores de piña del cantón NARANJITO, Provincia del Guayas, Ecuador 2011-2016*. (Tesis de doctorado), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Espiñeira, E., & Muñoz, J. (2012). La autoevaluación y el diseño de planes de mejora en centros educativos como proceso de investigación e innovación en Educación Infantil y Primaria. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, Vol 15(Num 1), pag 145-155.
- Gonzales, O., & Arciniegas, J. (2016). *Sistemas de gestión de calidad, teoría y práctica bajo la norma ISO-2015* (Primera ed.). Colombia: Ecoe Ediciones.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Mc Graw-Hill Education.

- INEI. (11 de Junio de 2021). *En el Perú existen mas de 2 millones 838 mil empresas*.
Obtenido de <http://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-no-087-2021-inei.pdf>
- Juarez, P. (2019). *La Gestión de Calidad y su Influencia en los Beneficios de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio – Rubro Postal, del Distrito de Lince, Lima, 2019*. (Tesis de licenciatura), Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- La Republica. (22 de mayo de 2019). *Las empresas no invierten en capacitación de sus trabajadores*. Obtenido de <https://larepublica.pe/economia/352721-868-de-empresas-no-invierten-en-capacitacion-de-sus-trabajadores/>
- Lizarzaburu, E. (2016). La gestión de la calidad en Perú. *Universidad & Empresa*, 18(30), 33-54.
- Lucero, J. (2020). *Modelos de gestión de calidad utilizados en las Pymes de servicio del Sector Automotriz en el Norte de Quito*. (Tesis de maestría), Universidad Andina Simón Bolívar .
- Meza, A. (2016). *Capacitación de Personal y Calidad de Servicio de los Colaboradores de la Empresa Financiera Crediscotia Periodo 2015*. Universidad Cesar Vallejo.
- Miranda, L. (2016). *Programa de Capacitación Para Mejorar el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de Transportes Rodrigo Carranza S.A.C. – Trujillo: 2016*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Nacional de Trujillo.
- Molina, D., & Sanchez, A. (2016). Obstáculos para la micro, pequeña y mediana empresa en América Latina. *Revista Pymes, Innovación y Desarrollo*, 4(2), 21-36.

- Montoya, C., & Boyero, M. (2016). El Recurso Humano Como Elemento Fundamental Para la Gestion de Calidad y la Competitividad Organizacional. *Visión de Futuro*, 20(2), 1-20.
- Moreno, H. (2019). Capacitación en las micro y pequeñas empresas de la Ciudad de Tecomán, Colima, México. *Multiciencias*, 9(1), 38-45.
- Novillo, E., Parra, E., Ramon, D., & Lopez, M. (2017). *Gestion de Calidad: Un Enfoque Practico* (Primera Ed. ed.). Grupo Compas.
- Parra, C., & Rodríguez, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Revista de investigacion, desarrollo e innovacion*, 6(2), 131-143. doi:<http://dx.doi.org/10.19053/20278306.46021>
- Pérez, M. (13 de septiembre de 2021). *Capacitacion*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/capacitacion/>
- Perez, Y. (2019). *Propuesta de Mejora de la Capacitacion de Personal Como Factor Relevante para la Gestion de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicio, Rubro Restaurantes del Distrito de Pacaran, Provincia de Cañete, 2018*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas, Lima.
- Pomari, M. (2019). *Gestion de Calidad y Competitividad en las MYPE del Sector Servicio Rubro-Restaurantes de la Ciudad de Huancané, 2019*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Catolica los Angeles de Chimbote.
- Ponce, F. (2016). La innovación en la micro y la pequeña empresa (MYPE): no solo factible, sino accesible. *Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales*

(FLACSO), Sede Costa Rica.

doi:<http://dx.doi.org/10.18800/360gestion.201702.003>

Ponce, M. (2018). *Caracterización de la Gestión de Calidad en Atención al Cliente de las MYPE del Sector Servicio Rubro Restaurantes Campestres del Distrito de Pocollay, Provincia y Región de Tacna Periodo 2017*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Católica los Angeles de Chimbote.

Rojas, F. (2018). *Capacitación y desempeño laboral: (Estudio realizado con los colaboradores del área operativa de tenería San Miguel de Quetzaltenango)*. (Tesis de licenciatura), Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, Quetzaltenango.

Sanchez, S. (2019). *Gestión de Calidad y la Atención al Cliente en las MYPE del Sector Servicio Rubro Pollerías Distrito de Huancane Año 2019*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Católica los Angeles de Chimbote.

Sango, M. (2018). *Capacitación empresarial y productividad laboral en las empresas que utilizan los productos del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP)*. (Tesis de Maestría), Universidad Técnica de Ambato.

Saravia, J., Medina, J., & Torres, C. (2016). *Diagnóstico para la creación de un plan de capacitación que permita la implementación de estrategias para mejorar la calidad en el servicio al cliente en el sector de restaurantes de primera categoría en la ciudad de San Miguel; año 2015*. (Tesis de licenciatura), Universidad de El Salvador, San Miguel. Obtenido de <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/10665/>

- Seminario, M. (16 de julio de 2020). *¿Qué es la capacitación profesional y por qué es tan importante?* . Obtenido de <https://protecciondatos-lopd.com/empresas/capacitacion-profesional/>
- Sociedad de Comercio Exterior del Perú. (2016). *Comexperu*. Obtenido de Las MYPE en 2015: <https://www.comexperu.org.pe/articulo/las-mype-en-2015>
- SUNAT. (19 de febrero de 2019). Obtenido de <http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>
- Surco, R. (2017). *La capacitacion de personal y el desempeño laboral en la clinica Puno sociedad de responsabilidad limitada periodo 2017*. (Tesis de licenciatura), Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Westreicher, G. (2020). *Gestion, definicion tecnica*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

Anexos:

Anexo 1. cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
N°	Actividades	Año 2020								Año 2021						
		Semestre I				Semestre II				Semestre III				Semestre IV		
		Abril – Julio				Setiembre – Diciembre				Abril – Julio				Setiembre – Diciembre		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	Elaboración del Proyecto	x														
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		x	x												
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			x	x											
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				x	x										
5	Mejora del marco teórico					x	x	x								
6	Redacción de la revisión de la 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	Reacción del informe final													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

Anexo 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	20.00		
• Fotocopias	20.00		
• Empastado	50.00		
• Papel bond A-4 (500 hojas)	30.00		
• Lapiceros	5.00		
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información		50.00	
Sub total			275.00
Total de presupuesto desembolsable			
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	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
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			927.00

Anexo 3. Documento del colegio de Notarios

Colegio de Notarios de Puno

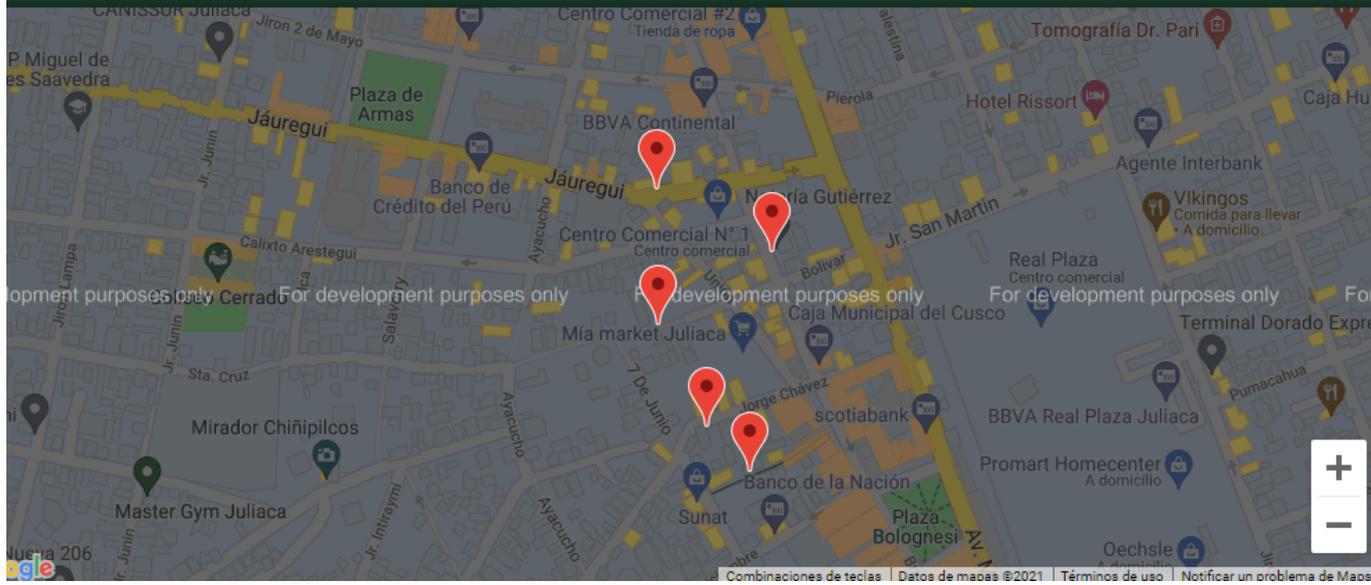
Directorio Notarial:

Districtos

[Inicio](#) [Institucional](#) [Noticias](#) [Verificación Biométrica](#) [Legislación](#) [Contacto](#)

Búsqueda por Distrito

[INICIO](#) / [PÁGINA](#) / [BÚSQUEDA POR DISTRITO](#)



NOTARIOS

- GUTIÉRREZ DÍAZ JORGE GUILLERMO
- QUINTANILLA CHACÓN ALBERTO EUGENIO
- RODRÍGUEZ ZEA RENEE RODOLFO
- SALLUCA HUARAYA ROGER
- SUNI HUANCA JESÚS

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

La información que usted nos proporcione será usada solo para fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Encuestado.....

Lugar de la encuesta.....

INSTRUCCIONES: por favor lea detenidamente las preguntas planteadas y responda con seriedad marcando con un aspa la alternativa correspondiente.

Leyenda	1. Nunca	2. Casi nunca	3. En ocasiones	4. Casi siempre	5. Siempre			
N°	ÍTEMS O PREGUNTAS			ESCALA DE LIKERT				
				1	2	3	4	5
VARIABLE: CAPACITACIÓN								
1	El personal de la empresa requiere aprender nuevos conocimientos para su desarrollo en el trabajo							
2	La empresa ofrece especializaciones de acuerdo al área de trabajo de cada empleado.							
3	Los trabajadores de la empresa tienen las capacidades necesarias para su puesto de trabajo.							
4	La empresa brinda capacitaciones para que los trabajadores desarrollen nuevas habilidades.							
5	Para mejorar el servicio a los clientes y usuarios la empresa ejecuta capacitaciones							
6	La optimización de sus conocimientos permite que los empleados cumplan correctamente sus actividades							
7	El desempeño laboral de los trabajadores se fortalece cuando la empresa ejecuta capacitaciones							
8	Los trabajadores de la empresa cumplen adecuadamente sus funciones laborales							
9	La empresa motiva al personal para que tengan un mejor rendimiento							
VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD								
10	Los objetivos de calidad están establecidos dentro de la política de la empresa							

11	La empresa tiene definida sus estrategias en relación a las metas establecidas					
12	La empresa identifica a sus potenciales clientes y usuarios					
13	Se realiza seguimiento a los procesos que se siguen en la empresa					
14	La empresa realiza una comparación de los resultados logrados con los objetivos y las metas establecidas					
15	Para brindar un servicio eficiente la empresa evalúa la calidad de sus servicios					
16	Dentro de la empresa se promueve la mejora continua					
17	Los errores dentro de la empresa son detectados y corregidos en el tiempo necesario					
18	Los sistemas de prevención estas establecidos en la empresa para evitar problemas de calidad					

Observaciones o recomendaciones:

Anexo 5. Validación del instrumento

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Castellón Matos, Ovidio Julián

1.2. Grado Académico: Magister

1.3. Profesión: Licenciado en Administración

1.4. Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo

1.5. Cargo que desempeña: Docente

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario capacitación

1.7. Autor del instrumento: Moscairo Cuno Dante

1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Trasmisión de información							
¿El personal de la empresa requiere aprender nuevos conocimientos para su desarrollo en el trabajo?	✓		✓		✓		
¿La empresa ofrece especializaciones de acuerdo al área de trabajo de cada empleado?	✓		✓		✓		
¿Los trabajadores de la empresa tienen las capacidades necesarias para su puesto de trabajo?	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Desarrollo de habilidades							
¿La empresa brinda capacitaciones para que los trabajadores desarrollen nuevas habilidades?	✓		✓		✓		
¿Para mejorar el servicio a los clientes y usuarios la empresa ejecuta capacitaciones?	✓		✓		✓		
¿La optimización de sus conocimientos permite que los empleados cumplan correctamente sus actividades?	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Desarrollo de conceptos							
¿El desempeño laboral de los trabajadores se fortalece cuando la empresa ejecuta capacitaciones?	✓		✓		✓		
¿Los trabajadores de la empresa cumplen adecuadamente sus funciones laborales?	✓		✓		✓		
¿La empresa motiva al personal para que tengan un mejor rendimiento?	✓		✓		✓		

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Castellón Matos, Ovidio Julián

1.2. Grado Académico: Magister

1.3. Profesión: Licenciado en Administración

1.4. Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo

1.5. Cargo que desempeña: Docente

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario de gestión de calidad

1.7. Autor del instrumento: Moscairo Cuno Dante

1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 2

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Planificar la calidad							
¿Los objetivos de calidad están establecidos dentro de la política de la empresa?	✓		✓		✓		
¿La empresa tiene definida sus estrategias en relación a las metas establecidas?	✓		✓		✓		
¿La empresa identifica a sus potenciales clientes y usuarios?	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Controlar la calidad							
¿Se realiza seguimiento a los procesos que se siguen en la empresa?	✓		✓		✓		
¿La empresa realiza una comparación de los resultados logrados con los objetivos y las metas establecidas?	✓		✓		✓		
¿Para brindar un servicio eficiente la empresa evalúa la calidad de sus servicios?	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Mejorar la calidad							
¿Dentro de la empresa se promueve la mejora continua?	✓		✓		✓		
¿Los errores dentro de la empresa son detectados y corregidos en el tiempo necesario?	✓		✓		✓		
¿Los sistemas de prevención están establecidos en la empresa para evitar problemas de calidad?	✓		✓		✓		

Otras observaciones generales: *Las interrogantes formuladas guardan consistencia que se anticipa su validez.*



Castillón Matos Ovidio Julián

DNI N° 15421219

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

CAPACITACIÓN DE PERSONAL COMO FACTOR RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA DE LA MYPE DEL SECTOR SERVICIO, CASO NOTARIA SUNI DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2020

II. TESISISTA

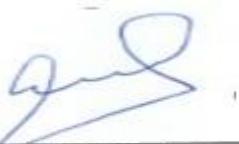
MOSCAIRO CUNO, DANTE

DECISIÓN

Después de haber revisado el cuestionario, se procedió a validarlo teniendo en cuenta la estructura, profundidad y coherencia de cada uno de ellos; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

APROBADO

SI NO



Lizbeth Ralli Magipo.
Magister en Administración de Negocios

DNI: 40311682

CLAD N°: 05499



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

CAPACITACIÓN DE PERSONAL COMO FACTOR RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA DE LA MYPE DEL SECTOR SERVICIO, CASO NOTARIA SUNI DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2020

II. TESISISTA

MOSCAIRO CUNO, DANTE

III. DECISIÓN

Después de haber revisado el cuestionario, se procedió a validarlo teniendo en cuenta la estructura, profundidad y coherencia de cada uno de ellos; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad

APROBADO

SI NO



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS
ESUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
Dr. Aurelio F. Alvarez Gallegos
DNI: 29571960
DOCENTE

Dr. Aurelio Francisco Álvarez Gallegos

DNI: 29571960

CLAD N°: 05928

Anexo 6: Consentimiento informado

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

Señor Jesús Suni Huanca, Notario de la Provincia de San Román-Juliaca, la finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto y solicitar su consentimiento para para la realización de la investigación en el establecimiento que usted dirige. La información recolectada será usada solo para fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente por su valiosa información y colaboración. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula “Capacitación de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora de la MYPE del sector servicio, caso notaria Suni de la ciudad de Juliaca, 2020” y es dirigido por el estudiante Dante Moscairo Cuno, con código universitario N° 6911171016, investigador de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recolectar información para poder determinar las características de las variables en estudio. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados obtenidos a través del siguiente número de Whatsapp 935969744, Si desea, también podrá escribir al correo urielqc31@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre los aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Jesus Suni Huanca
Cargo: Abogado - Notario Fecha: _____
Correo electrónico: jesussuni@hotmail.com


Firma del participante

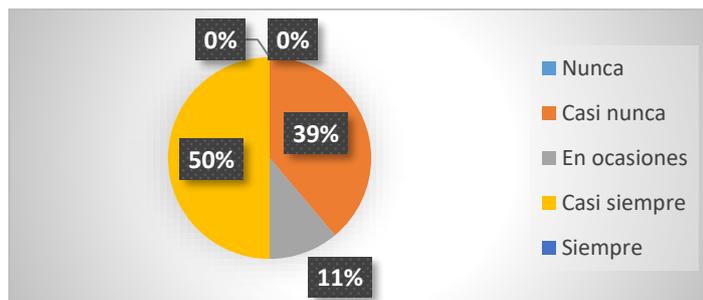

Firma del investigador
(o encargado de recoger información)

Anexo 7. Figuras

Características de la capacitación de personal como factor relevante de la gestión de calidad en la MYPE del sector servicio, caso notaria Suni de la ciudad de Juliaca 2020.

Figura 1

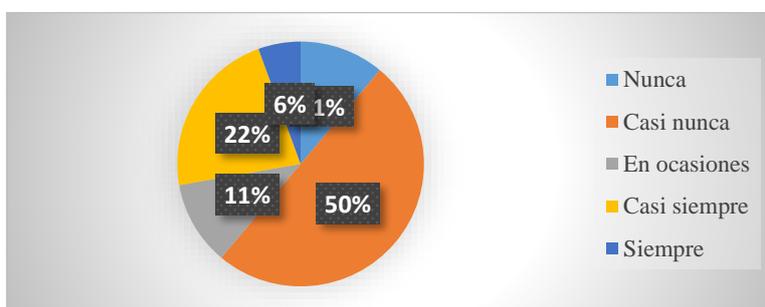
El personal de la empresa requiere adquirir nuevos conocimientos



Fuente tabla 1

Figura 2

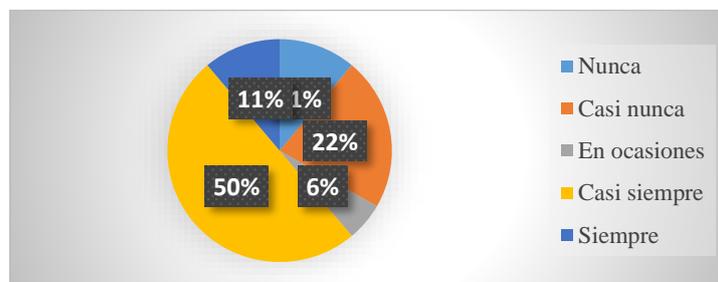
La empresa ofrece especializaciones de acuerdo al área de trabajo



Fuente tabla 1

Figura 3

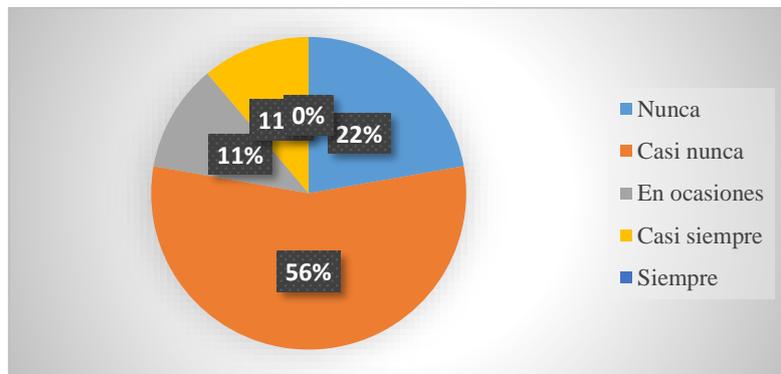
Los trabajadores de la empresa tienen las capacidades necesarias



Fuente tabla 1

Figura 4

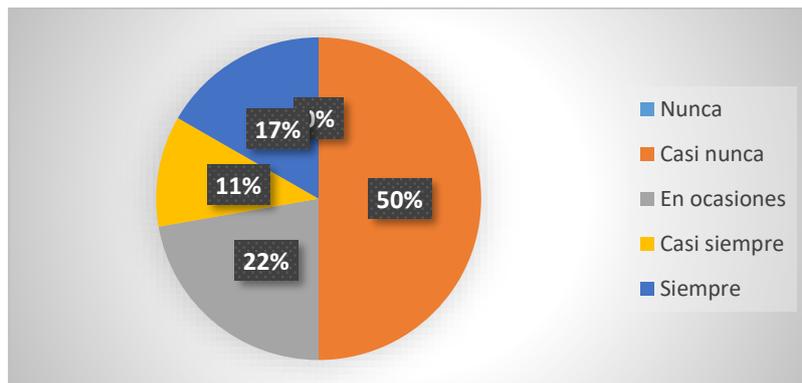
La empresa brinda capacitaciones para que desarrollen nuevas habilidades.



Fuente tabla 1

Figura 5

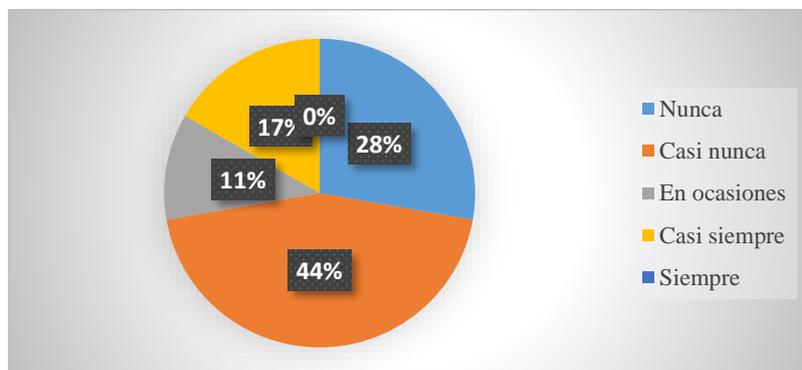
Para mejorar el servicio la empresa ejecuta capacitaciones



Fuente tabla 1

Figura 6

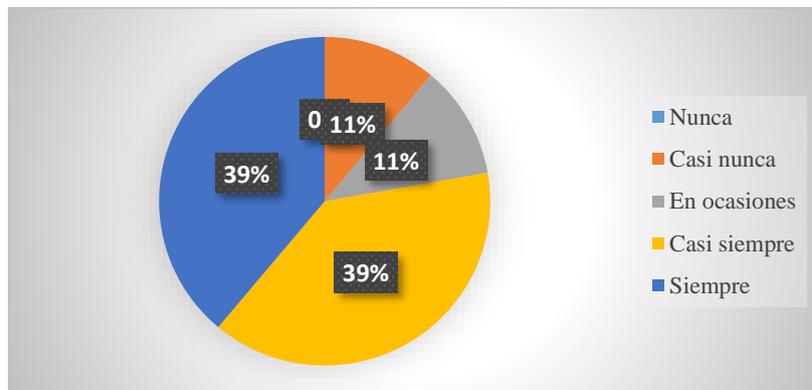
La optimización permite que cumplan correctamente sus actividades



Fuente tabla 1

Figura 7

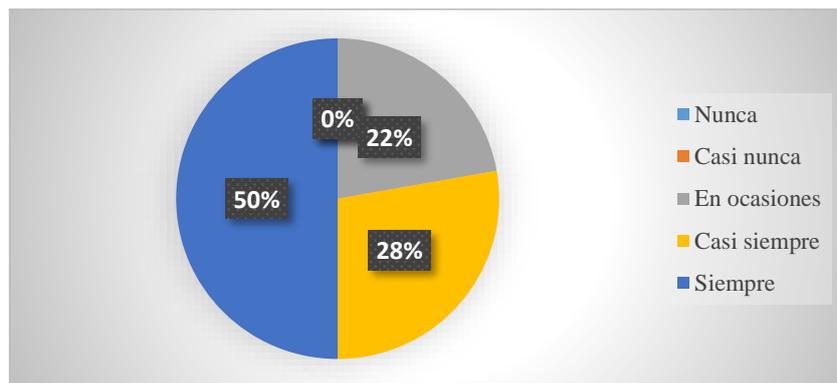
El desempeño se fortalece cuando la empresa ejecuta capacitaciones



Fuente tabla 1

Figura 8

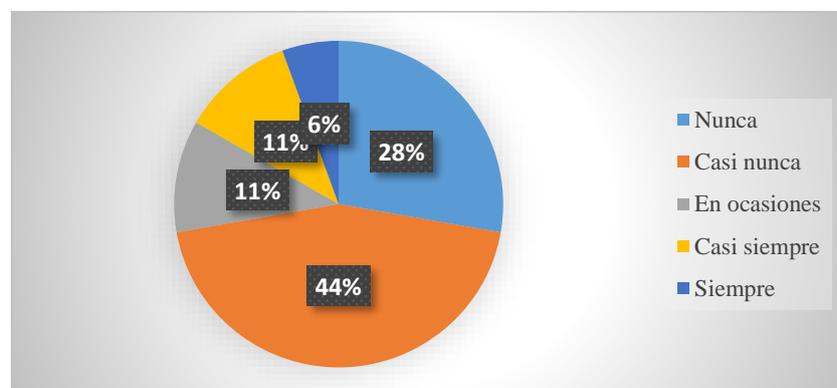
Los trabajadores de la empresa cumplen adecuadamente sus funciones



Fuente tabla 1

Figura 9

La empresa motiva al personal para que tengan un mejor rendimiento

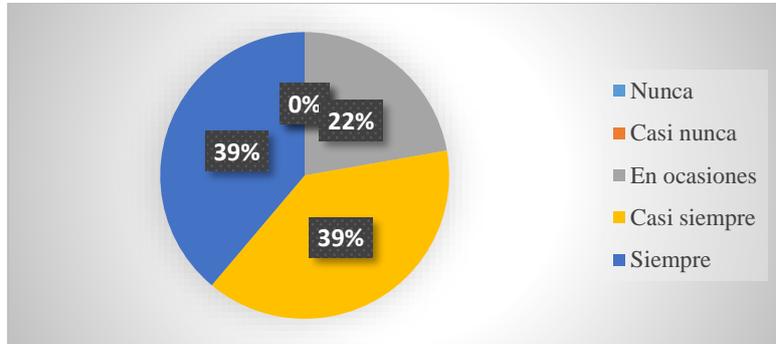


Fuente tabla 1

Describir las características de la gestión de calidad en la MYPE del sector servicio, caso notaria Suni de la ciudad de Juliaca, 2020.

Figura 10

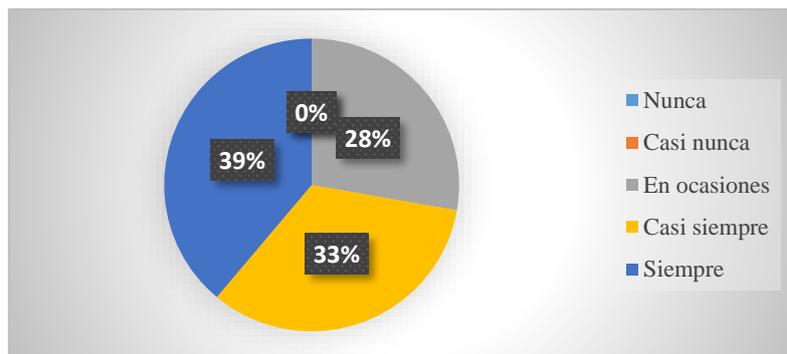
Los objetivos de calidad están establecidos dentro de la empresa



Fuente tabla 2

Figura 11

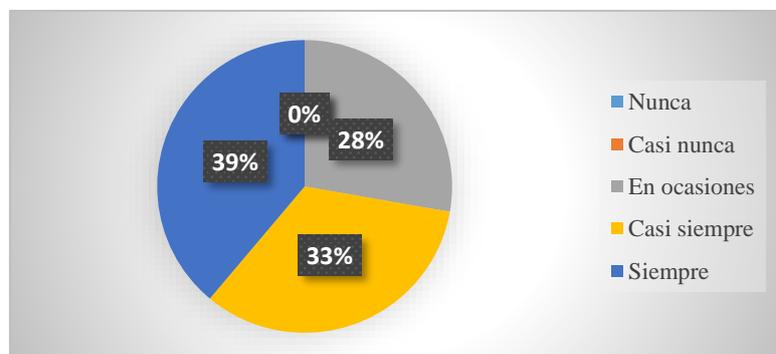
La empresa tiene definida sus estrategias



Fuente tabla 2

Figura 12

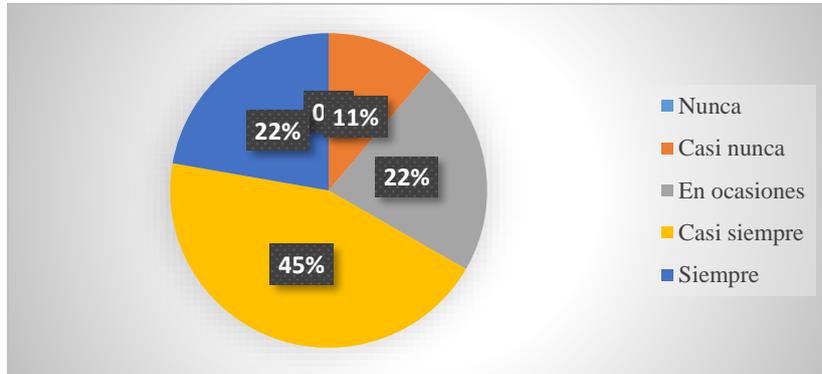
La empresa identifica a sus potenciales clientes y usuarios



Fuente tabla 2

Figura 13

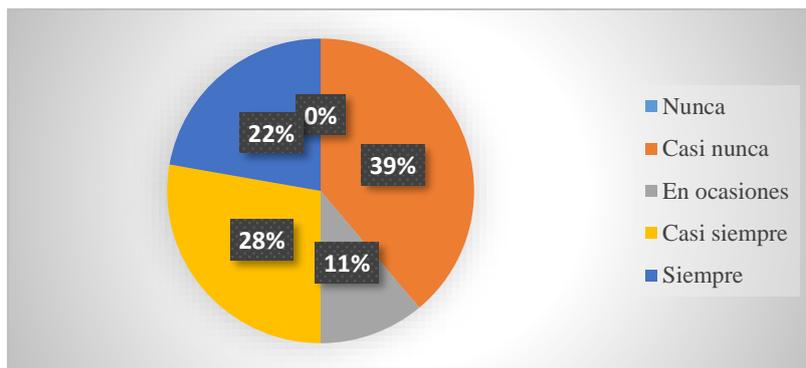
Se realiza seguimiento a los procesos que se siguen en la empresa



Fuente tabla 2

Figura 14

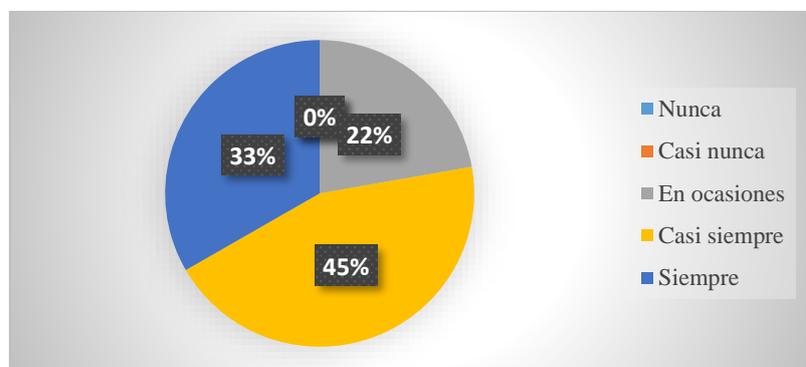
La empresa realiza una comparación de los resultados logrados



Fuente tabla 2

Figura 15

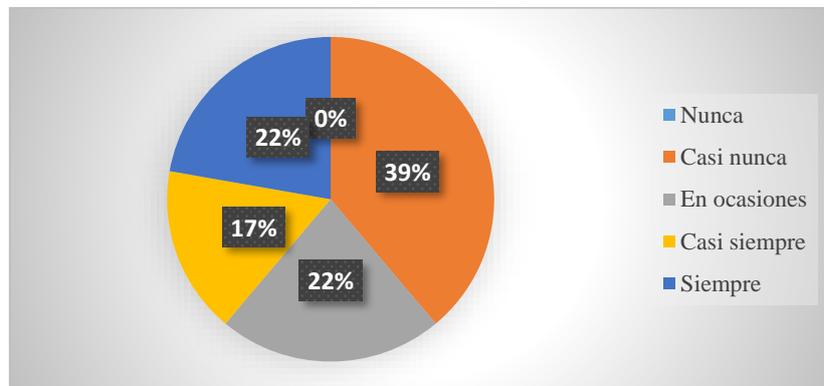
Para brindar un servicio eficiente la empresa evalúa la calidad de sus servicios



Fuente tabla 2

Figura 16

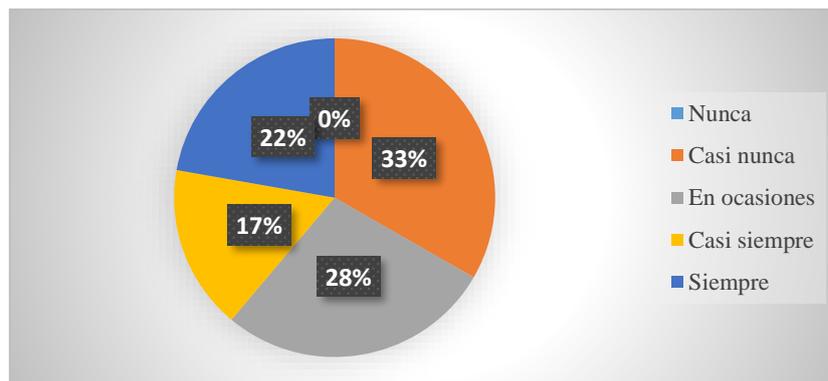
Dentro de la empresa se promueve la mejora continua



Fuente tabla 2

Figura 17

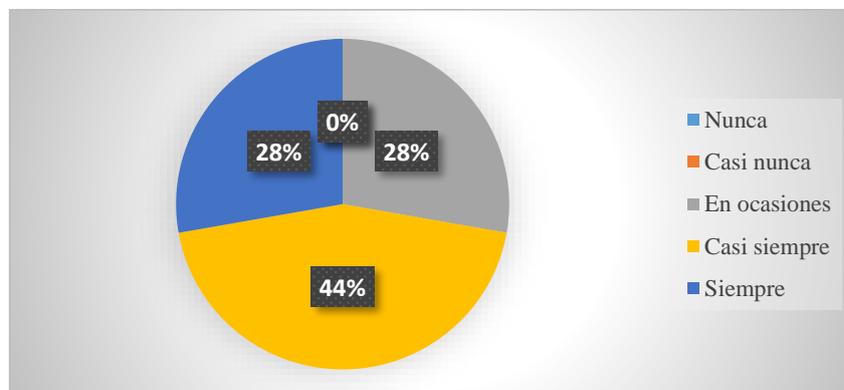
Los errores dentro de la empresa son detectados y corregidos



Fuente tabla 2

Figura 18

Los sistemas de prevención están establecidos en la empresa



Fuente tabla 2

Anexo 8. Porcentaje de turnitin

DANTE MOSCAIRO CUNO | Tesis - Moscairo

CAPACITACIÓN DE PERSONAL COMO FACTOR RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA DE LA MYPE DEL SECTOR SERVICIO, CASO NOTARIA SUNI DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2020

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

MOSCAIRO CUNO, DANTE
ORCID: 0000-0001-6134-2109

ASESOR

RALLI MAGIPO, LIZBETH GIOVANNA
ORCID: 0000-0002-5034-7024

Resumen de coincidencias ✕

4 %

1 repositorio.uladec... 4 % >
Fuente de Internet