



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACIÓN PARA  
LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR PRODUCCIÓN,  
RUBRO LACTEOS CASO: INVERSIONES JEAL S.A.C,  
CAÑETE 2020.**

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

**AUTOR**

**ÁLVAREZ GÓMEZ, MARIANELA LOURDES  
ORCID: 0000-0002-0231-2636**

**ASESOR**

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

**CAÑETE– PERÚ**

**2022**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Álvarez Gómez, Marianela Lourdes

ORCID: 0000-0002-0231-2636

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**

Presidente:

Rosillo De Purizaca María Del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Miembros:

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  
Presidente

Salinas Gamboa, José German  
Miembro

Mino Asencio, María Isabel  
Miembro

Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna  
Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

Damos gracias a Dios por permitirnos  
Terminar este informe final de tesis,  
por darnos entendimiento, paciencia,  
e iluminarnos el camino y ayudarnos a  
Enfrentar todos los obstáculos que se nos  
Presentaron en el proceso.

A los docentes de la escuela de administración  
Por los conocimientos impartidos durante la carrera.

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo dedicado principalmente a Dios,  
Por ser inspirador y darnos fuerza para continuar en  
Este proceso de obtener uno de los anhelos mas deseados

A mi madre por creer y confiar en mis expectativas  
Eres la mejor.

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo, Elaborar la propuesta de mejora de la capacitación para la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro lácteo. Caso: Inversiones Jeal S.A.C, Cañete 2020. La investigación fue de diseño no experimental – transversal- descriptivo- de propuesta de mejora, para el recojo de la información se utilizó una muestra de 8 trabajadores de la empresa Inversiones Jeal S.A.C, a quienes se le aplicó un cuestionario de 16 preguntas, mediante la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados 71,44% manifiesta que, si recibe capacitación, el 71.44 que casi nunca recibe capacitación en base a sus funciones, 71.43% manifiesta que siempre se siente motivado y le gusta el trabajo que realiza, 71.43% que siempre verifica los objetivos según lo planificado, 71.43% que siempre identifica los errores que afectan al desarrollo de sus funciones, 85.72% que casi nunca se desarrolla estrategias para solucionar los problemas y deficiencias. Las conclusiones fueron que los trabajadores de inversión Jeal S.A.C si reciben capacitación, dichas respuestas obtenidas muestran el interés por parte de los dueños hacia sus colaboradores por mantenerlos capacitados en dirección a un mejor desarrollo profesional. Asimismo, al ser más de la mitad de encuestados manifestar que si recibió capacitación por inducción, se deduce que reciben ciertas pautas, recomendación entre políticas de trabajo para que el colaborador cuente con una visión más amplia y adecuada de sus funciones.

**Palabras claves:** capacitación, empresa, Trabajador

## **ABTRACT**

The objective of the research was to develop the proposal to improve training for quality management of micro and small enterprises in the service sector, dairy sector. Case: Inversions Jeal S.A.C, Cañete 2020. The research was of a non-experimental design - cross-sectional - descriptive - of proposal for improvement, for the collection of information a sample of 8 workers from the company Inversiones Jeal SAC was used, to whom a questionnaire of 16 questions was applied, by means of the survey technique. Obtaining the following results, 71.44% state that, if they receive training, 71.44% that almost never receive training based on their functions, 71.43% state that they always feel motivated and like the work they do, 71.43% that they always verify the objectives as planned, 71.43% who always identify errors that affect the development of their functions, 85.72% who almost never develop strategies to solve problems and deficiencies. The conclusions were that the investment workers Jeal S.A.C do receive training, said responses obtained show the interest on the part of the owners towards their collaborators to keep them trained in the direction of better professional development. Likewise, since more than half of the respondents state that if they received induction training, it is deduced that they receive certain guidelines, recommendation between work policies so that the employee has a broader and more adequate vision of their functions

**Keywords:** training, company, Workers

## CONTENIDO

1.TITULO DE LA TESIS .....	i
2.EQUIPO DE TRABAJO.....	i
3.JURADO EVALUADOR Y ASESOR.....	ii
4.HOJA DE AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA.....	iii
5.RESUMEN Y ABSTRAC .....	v
6.CONTENIDO .....	vii
7.INDICE DE TABLA Y FIGURAS.....	viii
I INTRODUCCON .....	1
II REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	6
2.1 Antecedentes .....	6
2.2. Bases Teóricas de la Investigación.....	17
III HIPOTESIS.....	30
IV. METODOLOGIA .....	30
4.1 Diseño de la Investigación .....	30
4.2 Población y muestra .....	31
4.3 Definición y Operacionalización de las variables .....	31
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
4.5. Plan de análisis.....	32
4.6. Matriz de consistencia.....	33
4.7. Principios éticos .....	34
V RESULTADOS .....	36
5.1 Resultados .....	36
5.2 Análisis de Resultados .....	39
VI.CONCLUSIONES .....	54
Aspectos complementarios.....	58
Referencias Bibliográficas .....	59



## ÍNDICE DE TABLAS

*Tabla 1. Características de la capacitación para la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro lácteos, caso:*

*INVERSIONES JEAL S.A.C. Cañete, 2020. .... 36*

*Tabla 2. Características de la gestión de calidad para las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro lácteo, caso: INVERSIONES JEAL S.A.C.*

*Cañete 2020 ..... 37*

## INDICE DE FIGURA

<i>Figura 1.</i> Reciben capacitación .....	65
<b>Figura 2.</b> Recibe capacitación por inducción .....	65
Figura 3.recibe capacitación por función.....	66
Figura 4.Capacitación para desarrollo de habilidades .....	66
Figura 5.Capacitación para la preparación de productos lácteos .....	67
Figura 6.capacitación para la mejora personal.....	67
Figura 7.capacitación externa .....	68
Figura 8.Se siente motivado y le gusta el trabajo que realiza .....	68
Figura 9.Objetivos para la mejora de la calidad.....	69
Figura 10.estrategias para la mejora de la productividad.....	69
Figura 11.ofrece productos de acuerdo a la demanda.....	70
<i>Figura 12.</i> características de los productos y servicios .....	70
<i>Figura 13.</i> Verifica los objetivos según lo planificado.....	71
Figura 14.Identifican los errores que afectan al desarrollo de sus funciones .....	71
Figura 15.promueve el trabajo en equipo para la mejora de calidad del producto ..	72
Figura 16.desarrollan estrategias para solucionar los problemas y deficiencias.....	72

## I INTRODUCCION

En la actualidad las micro y pequeñas empresas son parte fundamental para la economía del país, son lo que promueven una gran cantidad de trabajo e ingresos considerables como también fomentan al emprendimiento y desarrollo económico, En tal sentido son un factor importante para la reducción de pobreza en el Perú.

Asimismo, en las MyPE se conoce con frecuencia que uno de los principales factores que limita es la falta de capacitación al personal, por ende, esto conlleva a un índice decreciente generando una baja productividad este factor limitante se puede reconocer tanto a nivel internacional, nacional y local.

La capacitación se ha convertido en uno de los instrumentos fundamentales para mejorar la competitividad de las empresas y fortalecer su cohesión organizacional, respondiendo, así, a desafíos que plantean la globalización y los cambios tecnológicos, los que exigen una adaptación permanente de los recursos humanos en los procesos productivos (Martínez. y Martínez. 2009. Pg.5)

En México las MYPES suelen tener problemas de la falta de capacitación ya que no toman conciencia que la capacitación debe ser constante, se necesita con urgencia un cambio de actitud del individuo frente a este problema para beneficio de su empresa para que pueda contar con un mayor y un mejor conocimiento, el que aprende es un habilitador que genera su propia información, para sostener o transformar sus acciones (Moscoso, 2014)

En el Perú, las micro y pequeñas empresas son un eje importantes en la economía del país puesto que asiste económicamente a muchas familias, también cabe mencionar que con estos negocios se busca reducir el índice de desempleos, sin

embargo en los negocios existe la falta de conocimiento de gestión con el uso de capacitación para el talento humano, es una de las causas que se muestra en la deficiencia del servicio que brindan, así mismo los microempresarios no toman conciencia que atraviesan un déficit gerencial, dejando así de lado la poca importancia de cubrir las necesidades de sus clientes, así llegando al punto de perder la fidelidad de los clientes (Veliz,2017)

Por lo anterior expresado se planteó el enunciado del problema de investigación ¿Cuál es la propuesta de mejora de la capacitación para la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Lácteos? Caso: INVERSIONES JEAL S.A.C. Cañete, 2020? Para dar respuesta al problema se planteó lo siguiente:

#### Objetivo general

- Elaborar la propuesta de mejora de la capacitación para la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro lácteo. Caso: INVERSIONES JEAL S.A.C. Cañete, 2020. Para dar respuesta al objetivo general se planteó lo siguiente:

#### Objetivos específicos:

- Describir las características de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro lácteo. Caso: INVERSIONES JEAL. Cañete,2020
- Describir las características de la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas de sector producción, rubro lácteo. Caso: INVERSIONES JEAL. Cañete,2020

- Determinar la propuesta mejora de la capacitación para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro lácteo, caso: INVERSIONES JEAL S.A.C. Cañete, 2022

El presente trabajo se justifica de manera teórica teniendo la realidad actual de la empresa Inversiones Jeal S.A.C, tomando como referencia los conocimientos existentes y a la vez realizar un aporte más a la investigación sobre el tema capacitación, cuyos resultados brindaran un aporte más a la problemática de capacitación. Teniendo en cuenta que la falta de este limita su crecimiento, muchos emprendedores no tiene idea que capacitarse les ayuda a mejorar la calidad de su servicio. Se justifica de manera práctica porque hay una necesidad de conocer de qué manera influye positivamente la capacitación en las MYPES, como contribuye al desempeño laboral, a la economía de la empresa, entre otros factores. Esto ayudara a fidelizar sus clientes, y la captación de nuevos potenciales clientes. Y por último se justifica de manera metodológica porque aportará nuevos conocimientos con respecto a la capacitación, por consiguiente, la información dada por el presente proyecto de tesis podrá ser servir para futuras investigaciones a tratar, problemáticas del tema capacitación.

En su metodología fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo – de propuesta, la población tuvo la cantidad de 3 empresas del sector producción, rubro lácteos de la provincia de Cañete y como muestra fue tomada los trabajadores de la empresa Inversiones Jeal S.A.C. la técnica a utilizada fue la encuesta y como instrumento para la recolección de información el cuestionario en cual se aplicó preguntas relacionadas a las variables en estudio como capacitación y gestión de calidad, obteniendo los siguientes resultados: el 57.14 % recibió capacitación por

inducción. El 42.86 % a veces recibe capacitación constante. El 57.14 % a veces recibe capacitación por funciones. 42.86 % siempre recibe capacitación para el desarrollo de habilidades. El 42.86 % casi nunca recibo preparación para productos lácteos. El 42.86 % a veces recibió capacitación para su mejora personal. El 42.86 % siempre prefiere recibir capacitación externa. El 57.14 % casi siempre se siente motivado y le gusta el trabajo que realiza. El 42.86 % a veces conocen los objetivos para la mejora de la calidad. El 50% plantea estrategias para la mejora de la productividad. El 42.86 % casi siempre producen productos de acuerdo a la demanda. El 57.14 % a veces conocen las características de los productos y servicios que brindan. El 42.86 % casi siempre verifica los objetivos según lo planificado. El 57.14% siempre identifican los errores. El 42.86 % casi siempre trabajan para en equipo para la mejora de la calidad. El 71.43 % a veces toman estrategias para para solucionar problemas. La investigación concluye que Elaborar la propuesta de mejora de la capacitación para la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro lácteo. Caso: Inversiones Jeal S.A.C, Cañete 2020, asimismo que los trabajadores de Inversiones Jeal SAC, si reciben capacitación, dichas respuestas obtenidas muestras el interés por parte del gerente hacia sus colaboradores por mantenerlos capacitados en dirección a un mejor desarrollo profesional al ser más de la mitad de encuestados manifestando que si recibieron capacitación por inducción, se deduce que reciben ciertas pautas, recomendación entre políticas de trabajo para que el colaborador cuente con una visión más amplia y adecuada de sus funciones.

Asimismo, se concluyó que los elementos de la capacitación, se están cumpliendo de una manera continua hacía los trabajadores de la empresa Inversiones Jeal SAC. mas no de una manera adecuada y optima que conlleve a la integración de

todos los trabajadores, ya que un poco menos de la mitad manifestó que a veces recibe capacitación para su mejora personal. Por tal se conoce que, si reciben capacitación, pero prefieren recibirlo de manera externa, ya que más de la mitad de los encuetados manifestó dicho favoritismo.

## II REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1 Antecedentes:

#### Antecedentes Internacionales

**Bardales (2017)**, en su tesis: *Diagnostico de necesidades de capacitación en una empresa dedicada al servicio hotelero ubicada en la aldea Santa Cruz, Municipio de Rio Hondo, Departamento de Zapaca*, para optar el grado académico de Licenciada en Administración de Empresas, tuvo como objetivo general: Diagnosticar las necesidades de capacitación que tiene el personal de la empresa dedicada al servicio hotelero, ubicada en la aldea Santa Cruz, del municipio de Rio Hondo, departamento de Zapaca. La investigación tiene un diseño de tipo descriptivo en donde primero se determina el objeto de estudio, luego se elaboran los instrumentos para la medición del objeto de estudio y así el investigador determina como va medir lo que le interesa.

Utilizo la técnica de la encuesta en el cual los resultados más resaltantes fueron, Diagnostico de necesidades de capacitación (Gerente General, Gerente Administrativo y Asistente Administrativo) el 100% manifestaron que, si consideran que el personal que labora en la empresa Hotelera cuentan con los conocimientos necesarios para el desempeño de tareas en cada puesto de trabajo, ya que han sido adquiridos con el paso de los años a través de la experiencia. Entre sus conclusiones menciona: 1. Los conocimientos que poseen los colaboradores están relacionados con sus funciones de su puesto de trabajo que desempeñan pero que pocos colaboradores han asistido a capacitaciones, cursos relacionados al cargo que ejercen por lo que la mayoría los conocimientos que poseen lo han adquirido de manera empírica y la práctica; 2. las habilidades de los colaboradores lo aprendieron de forma empírica o a través de la práctica que se desempeñan como son atención al cliente, trabajo en equipo, manejo



de aparatos; 3. los colaboradores tienen varios años de laborar en la empresa lo que hace que su nivel de experiencia en su trabajo sea alto; 4. toda empresa debe contar con un programa de capacitación por lo que su aplicación en esta empresa dotara a sus empleados en conocimiento, habilidades y destrezas.

**Rojas (2018)** Tesis para optar el grado académico de licenciado en psicología industrial/organizacional. Título: *Capacitación y Desempeño Laboral*. Objetivo general: determinar la relación de la capacitación con el desempeño laboral, el tipo de investigación es cuantitativo de diseño descriptivo, la población la conforman 36 colaboradores de tenería san miguel de Quetzaltenango de su personal operativo entre las edades de 30 a 50 años de diferentes estratos sociales y múltiples grados académicos, se utilizó como instrumento de recolección de datos una encuesta. Menciona entre sus conclusiones:

se identificó que los elementos de capacitación no llenan las necesidades de la organización por lo que no se han obtenido nuevos resultados positivos, así también como se determinó que el desempeño laboral si mejora con la capacitación. – 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 esperados por la organización.

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación se ha comprobado la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral significativamente y a nivel general, la institución debe promover el desarrollo por medio de la capacitación

**Sosa (2014)** Tesis optar el título de psicóloga industrial/organizacional en el grado académico de licenciada. Título: *Propuesta de un programa de Capacitación y Desarrollo para el personal docente del Instituto Tecnológico del Nororiente (ITECNOR), ubicado en los llanos de la fragua, Zacapa*. El objetivo general: determinar los elementos que debe contener un programa de capacitación del personal docente del instituto tecnológico del Nor-oriente, para el cumplimiento de sus funciones en el puesto de trabajo. Metodología: es de tipo mixto cuantitativo-cualitativo, la población cuenta con 10 hombres y 2 mujeres que son el total de la población de docentes del ITECNOR, los instrumentos utilizados uno es el diagnóstico de necesidades de capacitación dirigidos a docentes (cuestionario) y guía de preguntas a través de la técnica Grupo Focal, conclusiones: los datos lograron determinar los elementos que debe contener el programa de capacitación para el personal docente, según las necesidades se hace evidente reforzar la actitud en los docentes debido a que no se brinda un servicio de calidad y no se trabaja en equipo.

En su tesis Sosa (2014) enfoca una propuesta de mejora para la realización de un programa de capacitación para los docentes del instituto tecnológico nororiente, para así mejorar sus habilidades profesionales de tal maneja que estén actualizados con en temas relacionados a sus puestos de trabajo que les permita ser más competitivos, tales resultados se verán reflejados tanto en el ámbito personal de cada docente como el instituto Noriente.

**Fuentes, (2017)** en su tesis de doctorado "*La gestión de la calidad total en nuevas empresas de base tecnológica. Propuesta de modelo y validación en el parque científico de Madrid*" comprueba la necesidad de incluir un modelo de gestión de la calidad. Tiene como objetivo general: proponer y validar un modelo de gestión de la

calidad total para las NEBTs del parque científico de Madrid, la presente investigación es de tipo cualitativa, usando la técnica estadística multivalente, la base datos está compuesta por 68 empresas, aplicado mediante un cuestionario.

Tiene como conclusión 1: que existe limitaciones en la investigación, por lo tanto, no hay estudios anteriores para poder realizar la comparación con los factores críticos de éxito, por medio de la presente investigación quedará líneas futuras de investigación que permitirá en la gestión de la calidad total para las NEBTs. 2: una vez que el modelo se considere aceptable, se deben contrastar los resultados con la teoría propuesta, para corroborar si las principales relaciones de la teoría están representadas, o si los modelos rivales aportan mejor explicación. Asimismo, la presente investigación describe las limitaciones encontradas, la principal limitación está relacionada con la no identificación de estudios anteriores acerca de la gestión de la calidad total en NEBTs, tanto Regionales como en un ámbito más amplio. La carencia de estos estudios imposibilita realizar una comparación con los factores críticos de éxito, que en cuanto a variables de calidad total han de considerarse.

**Salas, (2018)** Trabajo de grado para la obtención del título de ingeniería en contabilidad y auditoría, C.P.A. Tema: *Sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para el área financiera de la dirección Distrital de Ibarra de Mies*. Determina el objetivo principal: diseñar el sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para el área financiera de la dirección distrital de Ibarra de Mies. Metodología utilizada, método deductivo: se utilizó la técnica del fichaje, método inductivo: se utilizó en la recolección de datos, descripción y análisis del problema, método analítico: se recurrió a este método para la construcción del marco teórico, método sintético: se aplicó en la formulación de conclusiones y

recomendaciones. Conclusiones: - el estudio y análisis de la situación de la dirección distrital de Ibarra permitió las necesidades del área financiera, en la que se evidencio la falta de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008. – los servidores con el diseño y la implementación de un sistema de gestión de calidad reducirán la duplicación de actividades reprocesos e improvisaciones en la ejecución del trabajo y por ende desarrollan espíritu de trabajo en equipo. - el diseño y posterior implementación del sistema de gestión de la calidad prevendrá la aparición de dificultades y se aplicará oportunamente las acciones correctivas y preventivas lo que permitirá mejorar continuamente.

### **Antecedentes Nacionales**

**Palomino (2017)** En su tesis para optar el grado académico de maestro en negocios internacionales que tiene como título *Característica de la capacitación en gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas del Perú: 2011 – 2013*. Permite dar a conocer de una manera más profunda sobre que sucede en la micro y pequeña empresa en relación a la capacitación de su personal. La presente investigación tiene como objetivo determinar las principales características de la capacitación y formación del recurso humano en las micro y pequeñas empresas peruanas del año 2010 al 2013.

La metodología que se aplico fue, el diseño de investigación es descriptivo (cuantitativo). Se utilizó una muestra no probabilístico intencional o por criterio, tomando en cuenta solo las Mypes con organización jurídica. La muestra fue de 11,185 Mype.

Los principales resultados obtenidos fueron que el 81% de las Mype no se capacitan y las razones son la falta de información y la falta de tiempo. La modalidad más usada de capacitación es la presencial. Y los métodos de enseñanzas más prácticos

son los métodos expositivos-participativos, los cursos de más demanda fueron Atención al Cliente, Marketing y Calidad.

Tuvo como conclusión que la gran mayoría de las Mype peruanas ignoran la importancia y el valor que puede tener la práctica de capacitarse. Se muestra la falta de apoyo por parte del Gobierno en incentivar las capacitaciones como una herramienta estratégica para el incremento de la productividad.

**Hidalgo, Huamancayo, Rosas y Uriol (2018)** Tesis para optar el grado de Magister en dirección estratégica del factor humano. Título: *Estudio sobre los efectos de la implementación de un plan de capacitación en el centro de educación básica especial Perú Holanda*. Tiene como objetivo general: establecer los efectos de implementar y ejecutar un plan de capacitación que brinde una respuesta educativa pertinente a las necesidades educativas reales de los estudiantes del CEBE Perú Holanda en las áreas curriculares del personal social y comunicación. El tipo de investigación es cualitativa, diseño correlacional – casual, la población: comunidad educativa del CEBE Perú Holanda, muestra: docente del CEBE Perú Holanda, el instrumento utilizado es la encuesta a los docentes, las técnicas para la recolección de datos fue la observación y el análisis de la documentación técnica pedagógica del CEBE. Conclusiones: de acuerdo a una detección de necesidades de capacitación, podemos de acuerdo a estas necesidades, al apoyo de nuevos ambientes de aprendizaje y a la necesidad de establecer un programa de trabajo.

**Cantuarias y Zapata (2018)** Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración. Título: *Impacto del plan de capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la Universidad Nacional de Trujillo – 2016*. Su objetivo es determinar el impacto

*del plan de capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la universidad nacional de Trujillo – 2016*; el diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal, con un diseño descriptivo correlacional, su población fue de 34 colaboradores , el presente trabajo determino como conclusiones que existe un impacto positivo del plan de capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la universidad nacional de Trujillo – 2016, y como recomendaciones indica mejorar la aplicación de los planes de la capacitación orientando los cursos de capacitación a que incluyan un mayor componente motivacional y una mayor exigencia académica, en el cual la aplicación de esta llevara a una mejor predisposición del personal para el desarrollo de sus funciones.

**Arrascue y Segura (2016)** en su tesis para optar el grado de licenciado en Administración titulada: *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la Clínica de Fertilidad del Norte "CLINIFER" Chiclayo – 2015*. Tiene como objetivo determinar la influencia que existe en calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte "CLINIFER". En la actualidad promover un servicio de calidad es una labor nada fácil ya que se necesita que la empresa tenga un gran cambio en cuanto a la cultura de cómo se desempeñan. Es por ello que la presente investigación pretende conocer la influencia que tiene la calidad de servicio y la satisfacción del cliente. En tanto la investigación es de diseño no experimental, de nivel descriptiva correlacional, cuya población y muestra es de 9 trabajadores, población y muestra finita de 32 clientes, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado de 26 preguntas.

Los resultados obtenidos de la encuesta arrojó 87.7 del alfa de Cronbach, analizando la calidad de servicio tenemos un 89% en la variable dependiente y el nivel de satisfacción es de 97% de la variable independiente.

Como conclusión indica que, si existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, de acuerdo a los datos obtenidos de las variables estudiadas y contrastados con la teoría correspondientes de cada dimensión. Asimismo, se concluyó las siguientes estrategias para mejorar la atención al cliente y su satisfacción: mantenimiento de estructura, instaurar un protocolo de atención al cliente, capacitar al personal y brindar seguridad hospitalaria. se validó las estrategias de la propuesta por el Dr. Julio E. Patazca Ulf, empleador en el área de medicina familiar.

**Miranda (2018)** *Gestión de la calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro constructoras, distrito de nuevo Chimbote, 2015.* Tesis para optar el grado académico de licenciado de administración. La presente investigación tuvo como objetivo general determinar las principales características la gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro constructoras, distrito de nuevo Chimbote, 2015. Indica en su presente investigación que las MYPES en el Perú siguen mejorando el nivel económico del país. Tuvo como diseño no experimental- transversal su población y muestra fue de 26 micro y pequeñas empresas, y llegó a la conclusión que en la mayoría de las MYPES los dueños tienen entre edades 31 a 50 años y conocen sobre el término de gestión de calidad e indican que el personal les toma adaptarse a los cambios de entorno. Pero reconocen que la gestión de la calidad mejora el rendimiento de la empresa.

resalta que las Mypes del sector construcción aportarían más a la economía de un país si los gerentes comienzan a dar mayor importancia una adecuada capacitación para que así mediante ello lograr un sistema de gestión de calidad, el cual les permitirá a las empresas estar mejor posicionadas en su rubro del mercado.

### **Antecedentes locales**

**Cruz (2016)** Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración. Título: *Caracterización del Financiamiento y Capacitación de las MYPES del sector servicio, rubro restaurantes de la Av. Rosa Toro (cuadra 3-9) en el Distrito de San Luis, Provincia y Departamento de Lima, periodo 2014-2015*. Planteo como objetivo general: determinar las características del financiamiento y la capacitación de las MYPES del sector servicio; rubro restaurantes de la Av. Rosa Toro (cuadra 3-9), en el distrito de San Luis, provincia y departamento de Lima, periodo 2014-2015. Presenta la siguiente metodología: fue de diseño cuantitativo-descriptivo-no experimental. Su población está compuesta por de 21 restaurantes dentro de la cuadra (3-9) de la Av. Rosa Toro. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Las conclusiones son: con respecto al financiamiento de las MYPES. Que acceden a los bancos para obtener tal financiamiento. En el cual en su mayoría destina el financiamiento en activos fijos, destinados al mejoramiento del local, capital de trabajo. Asimismo, ha cumplido con sus pagos en corto plazo, y al momento de solicitarlo no han tenido mayores inconvenientes; sobre el perfil de los emprendedores de las MYPES del área de estudio, - la mayoría de los empresarios tienen más de 41 años de edad, es caso y de género masculino, - la mayoría de los encuestados tienen educación universitaria y es administrador de restaurantes. Sobre las características de las MYPES del área de estudio, - la mayoría de las MYPES tienen entre 6 a 10 años



de permanencia en el mercado y entre 6 a 10 trabajadores. – la totalidad de las MYPES cuenta con registro único de contribuyente e inicio el negocio aprovechando una oportunidad

**Negrón (2016)** Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración. Tienen como título: *Caracterización de la Capacitación en Atención al Cliente en la MYPE del sector servicios, rubro salones de belleza caso: Junior Cesar Salon & Spa del Distrito de San Vicente 2018*. Tuvo como objetivo general: determinar las principales características de la capacitación en atención al cliente sector servicio, rubro salones de belleza del Distrito de San Vicente periodo 2018. Su metodología fue como diseño de la investigación cualitativo, De nivel descriptivo no experimental transversal. Su muestra fue una Mype, del sector servicio, rubro salón de belleza. Se realizó la técnica de la entrevista. Utilizando un cuestionario de 14 preguntas dirigidos a los trabajadores y propietarios del salón de belleza.

Entre sus conclusiones más relevante indico: que le salón de belleza Junior Cesar Salo & Spa. Los dueños, tanto como los representantes están en constante capacitación con respecto a nuevas tendencias y en su mayoría recibe capacitación relacionado en función a su trabajo que desempeñe. Asimismo, existe un clima laboral satisfactorio. Determinando que la capacitación constante a los colaboradores tiene una caracterización positiva dentro de la empresa. Se determina a la vez que los trabajadores se encuentran capacitados para solucionar cualquier conflicto que se les presente, así como también brindando diversos servicios de belleza.

**Tang (2016)** Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración. Título: *La capacitación en las micro y pequeñas empresas del servicio-rubro Hoteles, Jr. Bolognesi, Distrito de San Vicente Provincia de Cañete,*

*Departamento Lima, periodo 2015.* Tuvo como objetivo general: determinar las características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro hoteles del Distrito de San Vicente de Cañete. Del Jr. Bolognesi, Provincia de Cañete, Departamento de Lima. Periodo 2015. Es de diseño de la investigación es cuantitativo, De nivel descriptivo su población es de 5 MYPES del rubro hoteles, y su muestra fue no probabilística, La técnica utilizada es la encuesta. Las conclusiones más relevantes por el autor son: con respecto a la capacitación, en su mayoría los representantes de las MYPES encuestas han capacitado a su personal en temas relacionados a la atención al cliente, considerando que es una inversión, para así ofrecer un servicio de mayor calidad a sus clientes. Obteniendo mayor rentabilidad y aumento de la productividad como en la eficiencia del personal que labora en la empresa. Asimismo, con respecto a las MYPES tuvo como conclusión que la mayoría tiene una actividad empresarial de 4 a 6 años en mercado y cuentan entre 1 a 5 trabajadores en la empresa.

**Pérez (2019)** Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración. Título de su tesis: *Propuesta de Mejora de la Capacitación del personal como factor relevante para la Gestión de la Calidad en la micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del Distrito de Pacaran, Provincia de Cañete, 2018.* Objetivo general de la tesis: 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 Pacaran, provincia de Cañete, 2018. El tipo de investigación fue cuantitativo, de nivel descriptivo con diseño no experimental y corte transversal, su muestra está conformada por 20 representantes de las Mypes, utilizando la técnica de la encuesta, entre sus conclusiones menciona

que la evaluación por desempeño en las empresas es favorable, la empresa no realiza informes periódicamente, en algunas oportunidades están pendientes de las necesidades de los trabajadores, la empresa de forma regular realiza capacitaciones, la empresa pocas veces realiza programas de capacitación, la empresa no invierte en el desarrollo profesional de los colaboradores, la empresa no verifica los resultados de la capacitación, la empresa no mejora las habilidades de los trabajadores.

En la presente investigación se determina como parte de una recomendación oportuna para los representantes de los restaurantes que identifiquen estrategias de innovación de tal manera que beneficia a la empresa como a sus colaboradores para mejor atención.

## **2.2. Bases Teóricas de la Investigación**

### **Definición de micro y pequeña empresa**

Ministerio de trabajo y promoción del empleo (2001) indica la ley N° 28015 (ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa) en su artículo 2 la define como "la unidad económica por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización, y que su objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción y formalización de bienes y servicios" el ministerio de trabajo y promoción del empleo también indica que es una unidad de producción que carecen de capital, sus ingresos suelen ser bajos, cuentan con poco trabajadores, y existe un alto grado de informalidad

### **Características de la MyPe**

Ministerio de trabajo y promoción del empleo (2003) indica que las MYPES pueden ser constituidas por personal natural o jurídico bajo cualquier forma

de organización empresarial, que tiene objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestaciones de servicio.

### **Ley N° 30056 (2013)**

En su artículo N° 5 indica que las micro y pequeñas empresas ya no se clasifican por número de trabajadores, ahora son establecidas según sus ventas anuales por lo tanto deben ubicarse en algunas de las siguientes categorías empresariales

- Micro empresa  
Monto máximo de 150 UIT
- Pequeña Empresa  
A partir de 151 UIT hasta 1700 UIT
- Mediana Empresa  
Superiores a 1700 UIT y máximo 2300 UIT

### **Importancia de la Mype**

Ministerio de trabajo (2013) Menciona que las MYPES en la actualidad brindan empleo a más del 80% de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca de 45% del producto bruto interno (PBI) representar un sector de vital importancia entre sus funciones de desarrollo son:

Las importancias de las Mypes son:

- Crean nuevos puestos de trabajo.
- Disminuye la pobreza a través de actividades que generan ingresos.
- Motivan al espíritu emprendedor de la población.
- Forman parte del principal desarrollo del sector privado.
- Fomentan la distribución del ingreso.

- Contribuyen al crecimiento económico

### **Definición de capacitación**

Según Chiavenato es; "la capacitación del personal es el proceso 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" (pg.386)

La capacitación se define básicamente en la transferencia de conocimientos de una persona a otras. Con el propósito de mejorar sus habilidades, conocimientos, actitudes de los trabajadores en relación a sus funciones laborales y las necesidades de la empresa. (Chiavenato.2007).

Indica que la capacitación es la necesidad de un empleado para adquirir y desarrollar conocimientos esto contribuirá a un mejor desempeño laboral, y estar preparados frente a los continuos cambios que se presentan en el mercado. Chávez (2002)

La capacitación tiene un significado más amplio. incluye el adiestramiento, pero su objetivo principal es proporcionar conocimientos, sobre todo en los aspectos técnicos de trabajo. en esta virtud la capacitación se imparte a empleados ejecutivos y funcionarios en general. (Siliceo. p.17)

Menciona que la capacitación debe darse de manera frecuente para generalizar los esfuerzos iniciados. Las empresas exitosas brindan un importante apoyo a sus empleados para incrementar sus conocimientos y por ende sus habilidades y destrezas para un mejor desenvolvimiento en el campo laboral, así como el incremento de nuevas técnicas y actitudes que ayuden a solventar los problemas que se presenten en la organización.

### **Importancia de la capacitación**

Las personas que son capacitadas, por consecuencia, aumentan la profesionalización en función a sus actividades dentro de la empresa. Desde la actividades más básicas, prevención de riesgos laborales, hacia políticas más adaptadas a las necesidades de cada empresa (Comorera, V. 2005.pg.15).

La capacitación es el medio o instrumento que enseña y desarrolla sistemáticamente, y coloca en circunstancias de competencia y competitividad a cualquier persona. El ser humano en sus diferentes manifestaciones exige una actualización cotidiana de conocimientos (Siliceo. Pg.23)

El capital intelectual, activo intangible que incluye habilidad, experiencia, conocimiento e información. El capital está en el cerebro y no en el bolsillo del patrón. La nueva realidad indica que la mayoría de los bienes más valiosos de las organizaciones exitosas es intangible. (Chiavenato)

Hernández (2012) Indica que la capacitación es importante porque incide en varios aspectos como:

La productividad mejora con la capacitación, en tal sentido no solo se debería capacitar al personal nuevo, sino también al personal antiguo para así evitar la obsolescencia de su conocimiento, ello les permitirá adaptarse rápidamente a los cambios que se pudieran presentar en la empresa.

- Es importante la capacitación porque contribuye a elevar la calidad de la producción.
- Cuando se aplica una adecuada capacitación con respecto a salud y seguridad se pueden prevenir accidentes en el trabajo.

- La capacitación también influye en un cambio de actitud en los trabajadores tanto en sus relaciones personales como laborales, mejora su grado de motivación.

### **Objetivos de la capacitación**

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

### **Beneficio de la capacitación**

Dolan (2013) Explica que la capacitación sirve para el desarrollar capacidades, habilidades, desarrollo de talento humano dentro de la organización, y para lograr esto se necesita del cumplimiento de la estructuración, planeación, y transmisión de conocimientos, estrategias, destrezas hacia los miembros del grupo, con ello el colaborador siente la seguridad de ser una persona más competente, hábil y despierta el compromiso con la empresa.

Dolan (2013) Brindar la capacitación a todos los niveles de la organización constituye una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización.

### **Beneficios para el personal**

Barrios (2012) determina los siguientes beneficios”:

- “Provoca un incremento de la productividad y calidad de trabajo
- Aumenta la rentabilidad de la organización.
- Desarrolla una alta moral en los empleados.
- Ayuda a solucionar problemas.
- Reduce la necesidad de supervisión.
- Ayuda a prevenir accidentes de trabajo.
- Mejora la estabilidad de la organización y su flexibilidad.
- Facilita que el personal se identifique con la empresa” (p.1).

#### **Beneficio para la empresa**

- Conduce a rentabilidad más alta.
- Crea mejor imagen.
- Mejora la relación de jefes-subordinados.
- Al estar el personal motivado, aumenta la productividad

#### **Gestión del talento humano**

La organización depende de las personas para que las dirijan, controlen y para que operen y funcionen. No hay organización sin personas. Toda organización esta constituidas por ellas. (Chiavenato. p.23)

Administrar el recurso humano es la habilidad que podría marcar la diferencia entre el éxito o el fracaso en la mayoría de las organizaciones, hay que enfocarse en el personal que crezcan y se desarrollen a la par con la organización. (Chiavenato. p.3.)

La capacitación es una de las mejores inversiones en el talento humano y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización; por eso



las empresas y las personas deben ver la capacitación como una inversión que más adelante dará los resultados y metas esperadas. (Parra y Rodríguez pg. 136)

### **Las personas como socio de la organización**

Como socios las personas hacen inversiones en la organización (en forma de esfuerzos, dedicación, responsabilidad y compromiso) esperando tener ganancias de estas inversiones (en forma de salarios, incentivos, crecimiento profesional, carrera, etc.) (Chiavenato.p.3)

Las personas como recursos:

- Empleados aislados en el puesto.
- Preocupación por las normas y reglas.
- Subordinación a jefe.
- Importancia en la especialización.
- Ejecutores de tareas.
- Mano de obra

Las personas como asociados:

- Colaboradores agrupados en equipo.
- Preocupación por los resultados.
- Atención y satisfacción al cliente.
- Importancia de la ética y la responsabilidad
- Proveedores de actividades
- Inteligencia y talento (Chiavenato. p.9)

### **Tipos de capacitación**

- Capacitación para el trabajo

Va dirigida al trabajador que va realizar una nueva actividad, ya sea por ser reciente su ingreso o por haber sido promovido o reubicado dentro de la misma empresa

- Capacitación promocional

Este tipo de capacitación busca otorgar al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico.

- Capacitación en el trabajo

Enfocada en la realización individual al mismo tiempo que los objetivos de la empresa. Busca el crecimiento integral de la persona y la expansión total de sus actitudes y habilidades. (Olleros.p.27)

### **Historia de Calidad**

Miranda, Chamorro & Rubio (2007) la preocupación por calidad se remonta en la antigua Babilonia con el código de Hammurabi (1752 A.C.) “si un albañil construye una casa para un hombre, y su trabajo no es fuerte y la casa se derrumba matando al dueño, el albañil será condenado a muerte”; con este ejemplo se rescata la calidad que debían realizar en las primeras civilizaciones, el valor que le daban al trabajo bien hecho (p.2).

En la tumba de Thebas (1450 AC) Aparecen unos grabados que muestran cómo se esculpían unos bloques de piedra y como posteriormente se verificaba dicho trabajo. Los inspectores egipcios usaban una cuerda para verificar la longitud de los bloques, procedimiento análogo utilizado por los mayas en América central (pg. 2)

Fernández, C. (2005) El concepto de calidad es tan antiguo como el comercio y básicamente se enfocaba como conformidad con el producto. Su

responsable era el artesano, que en determinados casos firmaba su trabajo en el propio producto mediante una especie de logotipo (pg. 2)

### **Concepto de la calidad**

Miranda, Chamorro y Rubio. (2007). La norma UNE EN ISO 8402 definía la calidad como el conjunto de características de una entidad (actividad, producto, organización o persona) que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas (p.7)

Fernández, C. (2005) calidad es el conjunto de características de un producto o servicio que le confiere la aptitud necesaria para satisfacer e incluso superar las necesidades y expectativas del cliente o usuario (p. 7)

La calidad mide el grado en que un producto o servicio satisface las necesidades de los clientes. Es la forma eficiente de realizar un proceso de actividades dentro de la organización donde la calidad debe cumplir con los requerimientos, el estándar debe ser 0 defectos. **Philip Crosby.**

Aenor (2015), es una estrategia desarrollada por las industrias japonesas conocida como círculos de Deming. Está orientada a crear una conciencia de calidad en cada proceso de la organización y ser implementada en todos los sectores. Su denominación total es por que concierne a todas las áreas de la organización y las personas que trabajan dentro de ella

### **Importancia de la calidad**

Derby (2014) Indica que la calidad es un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado. El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser persistir en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el

camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos.

Carro & González (2012) Cuando la organización no aplica calidad en definitiva afecta de cuatro maneras

- Costos y participación del mercado.

Las mejoras en la calidad llevan a una mayor participación en el mercado y ahorros en los costos por disminución en fallas

- Prestigio de la organización

la calidad surgirá por las percepciones que los clientes tengan sobre los nuevos productos de la empresa.

- Responsabilidad por los productos

Las organizaciones que diseñan y elaboran productos o servicios defectuosos pueden ser responsabilizadas por daños o lesiones que resulten de su uso, Estos llevan a grandes gastos legales.

- Implicaciones internacionales

En estos momentos de globalización, la calidad es un asunto internacional. Tanto para una compañía como para un país. Sus productos deben cumplir con las expectativas de calidad y precio., (pg.2)

## **Teoría de la Calidad**

### **Ciclo Deming**

El ciclo PECA es la sigla de (planificar, ejecutar, controlar y actuar) también conocido como ciclo de mejora continua o círculo de Deming, por ser Edwards Deming su autor. Este ciclo es usado para implantar un sistema de mejora continua cuyo principal objetivo es la autoevaluación, destacando los puntos fuertes que hay que tratar de mantener y las áreas de mejora en las que se deberá actuar.

El ciclo PECA de mejora continua lo componen cuatro etapas cíclicas de forma que una vez acabada la etapa final se debe volver a la primera y repetir el ciclo de nuevo.

- Planificar

En esta fase se identifica el problema, se establecen los objetivos a alcanzar y se definen los métodos o herramientas para el logro de los objetivos establecidos

- Ejecutar

Es el punto donde se lleva a cabo el plan, y con ende se tienen que realizar cambios para implementarla, se recomienda hacer una prueba piloto para probar el funcionamiento antes de realizar los cambios a gran escala.

- Controlar

Una vez implantada la mejora se deja un periodo de prueba para comprobar su correcto funcionamiento y verificar que los logros obtenidos sean en relación a las metas que se propuso en la primera fase del ciclo. Para la verificación se utiliza herramientas de control para así poder decidir si la prueba funciona o no. Si estas no cumplen las expectativas iniciales habrá que modificarlas.

- Actuar

En esta cuarta fase, tras comparar el resultado obtenido con el objetivo marcado inicialmente, es el momento de realizar acciones correctivas y preventivas que permitan mejorar los puntos o áreas de mejora, así como extender y aprovechar los aprendizajes

experiencias adquiridas a otros casos, y estandarizar y consolidar metodologías efectivas. (De la Parra, 1997. p. 38-39)

### **Calidad ISO**

La historia del ISO comenzó en 1946, cuando delegados de 25 países se reunieron en el instituto de ingenieros civiles en Londres. En la actualidad son 164 países son miembros. ISO es una organización internacional no gubernamental independiente, que a través de sus miembros reúne a expertos para compartir conocimientos y desarrollar estándares internacionales.

Cada miembro representa a ISO en su país. El instituto nacional de calidad (INACAL) es la entidad pública, órgano rector y la máxima autoridad técnica del sistema nacional de calidad.

### **ISO 9001-2015**

Sistema de gestión de calidad orientado a las medianas y pequeñas empresas **ISO 9001** se basa en una serie de principios de gestión de calidad que incluyen un fuerte enfoque en el cliente, la motivación e implicación de la alta dirección el enfoque basado en procesos y la mejora continua. El uso del ISO 9001 ayuda a garantizar que los clientes obtengan productos y servicios consistentes y de buena calidad, a lo que a su vez trae muchos beneficios comerciales.

La implementación del **ISO 9001**, es una manera de alinear los objetivos y las ideas en favor de la organización. Entre el principal beneficio de implementar ISO 9001 es que la organización se enfoque en conocer a sus clientes y poder cubrir sus necesidades requeridas y brindar la satisfacción esperada por el cliente. Además de garantiza a las empresas de tener éxito en la mejora continua (ISO, 2016).

### 2.3.Marco Conceptual

#### **Concepto de Micro y pequeña empresa:**

SUNAT, define a la micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción comercialización de bienes o servicios. Una microempresa, en definición concreta en una empresa pequeña que por lo general no son más de diez trabajadores. Y él lo habitual el dueño suele trabaja en la misma.

define a las MYPE como sector productivo en la economía nacional, que efectúan gran capacidad de empleo y un medio de desarrollo. Son también los mayores generadores de oportunidades sociales y económicas ya que proporcionan los ingresos familiares. (Portilla,2005. p.5)

#### **Capacitación:**

Se entiendo como capacitación las actividades de enseñanza-aprendizaje destinadas a que sus participantes adquieran nuevos conocimientos y habilidades y modifiquen actitudes en relación con necesidades de un campo ocupacional determinado (Orton.p.18)

La capacitación proporciona a los trabajadores las habilidades necesarias para desempeñar adecuadamente y eficazmente su trabajo ``el autor indica que la capacitación proporciona al nuevo empleado la experiencia que se requiere para desarrollar en su nuevo empleo. Al emplear capacitación a corto plazo será reflejado en la productividad de sus resultados en todas sus fases (Dessler.1994).

#### **Gestión de calidad:**

Oakland (como se citó en Suarez, 2007) lo define como el conjunto de sistemas que tiene como objetivo central de la administración y las mejoras del proceso que se propongan a través de una cadena clientes proveedores, que hacen uso de herramientas del control estadístico de procesos con el fin de lograr mejores resultados de desempeño de la organización. Cada uno de los sistemas es operado por las personas a través del trabajo en equipo y con el apoyo de la gerencia

#### **Producción:**

Actividad económica que se encarga de transformar los insumos para la elaboración en producto mediante un trabajo

### **III Hipótesis**

La hipótesis es aquello que estamos tratando de probar que puede o no ser posible. Los estudios descriptivos cuyo objetivo es la recolección de información no requieren de hipótesis. Hernández (2014)

En tal sentido la presente tesis no plantea hipótesis, debido a que es una investigación descriptiva – de propuesta

### **IV. Metodología**

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



El diseño de la investigación fue no experimental – transversal – descriptivo – de propuesta.

- Fue no experimental porque no se manipulo deliberadamente a las variables capacitación para la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro Lácteos, caso: INVERSIONES JEAL S.A.C. Cañete, 2020. Solamente se observó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

- Fue transversal porque el estudio de investigación propuesta de mejora de la capacitación para la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro lácteo, caso: INVERSIONES JEA S.A.C, Cañete, 2020.

- Fue descriptivo porque solo se describió las principales características de las variables en estudio, capacitación y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro lácteo, caso: INVERSIONES JEAL S.A.C Cañete, 2020.

## **4.2 Población y muestra.**

### **Población**

Para la variable capacitación la población finita, está conformada por 8 trabajadores de la empresa inversiones jeal s.a.c

Si a población es menor a 50 personas la población es igual a la muestra (Hernández, Fernández y baptista.2013)

**Inclusión:** trabajadores

**Exclusión** clientes

Para la variable gestión de calidad estuvo conformada por una población de 8 trabajadores de la empresa INVERSIONES JEAL S.A.C

**Inclusión: Trabajadores**

**Exclusión :clientes**

### **Muestra**

De la variable capacitación, conforma por el total de trabajadores de la empresa INVERSIONES JEAL S.A.C E. con la cantidad de 08 trabajadores

**Inclusión:** trabajadores

**Exclusión:** clientes

De la variable gestión de calidad, conforma por el total de los trabajadores de la empresa INVERSIONES JEAL S.A.C con la cantidad de 08 colaboradores

**Inclusión:** trabajadores

**Exclusión:** clientes

### 4.3 Definición y Operacionalización de las variables

TITULO	VARIABLE		DIMENSION		INDICADOR	ESCALA DE MEDICION
	DENOMINACION	DEFINICION CONCEPTUAL	DENOMINACION	DEFINICION		
Propuesta de mejora de la capacitación para la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro, lácteos, caso: INVERSIONE S JEAL S.A.C. Cañete, 2020	capacitación	como el constante aprendizaje y adaptación que deben adoptar los trabajadores en base a las evoluciones atraviesan las organizaciones (olleros. p.11)	Capacitación para el trabajo	Va dirigido al trabajador que va realizar una nueva actividad	introducción	Likert
			Capacitación promocional	busca otorgar al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor jerarquía	Evaluación por desempeño	
			Capacitación en el trabajo	Enfoca en la realización individual al mismo tiempo que los objetivos de la empresa.	Desarrollo de personal	
	Gestión de calidad	La calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes. Además, según Juran, la calidad consiste en no tener deficiencias. La calidad es “la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente”	Planificación de la calidad	Identificar e problema, se establecen los objetivos de calidad que se desean obtener y se define el método a ser empleado	-Objetivo -metas	Likert
			Control de la calidad	Es el periodo de prueba para verificar su correcto funcionamiento, poner en práctica las herramientas y así comprobar que el estándar de calidad se está dando de manera satisfactoria	-seguimiento - evaluación . detectar errores	
			Mejora de la calidad	Detectar los errores, y conocer su origen el cual permite encontrar una oportunidad de mejora en el proceso	-Cambios -estandarizar - mejora continua	

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

##### **Técnica**

La técnica que se utilizó para el recojo de información fue la encuesta, la cual fue aplicada a los trabajadores de la empresa INVERSIONES JEAL S.A.C.

La encuesta es un instrumento elaborado, diseñado y aplicado científicamente para poder obtener información relevante sobre lo que está pasando con la población. (Hernández, Fernández y Baptista.2013)

##### **Instrumento**

El instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual fue elaborado con 16 preguntas: las 8 primeras direccionadas a las variables capacitación y las 8 últimas la variable gestión de calidad

Los datos que se obtendrán serán de las preguntas relacionadas a la variable capacitación y gestión de la calidad (Fernández, Hernández y Baptista. 2013)

#### **4.5. Plan de análisis.**

Se utilizó los siguientes programas informáticos para el desarrollo de la investigación para las variables en estudio se elaboró Microsoft Excel las tablas de distribución, así como figuras estadísticas.

IBM SPSS Statistics25 para la realización de la tabulación de los resultados, el programa Microsoft Word para la redacción del trabajo de investigación, también se utilizó el programa PDF para la presentación final de la investigación, así como también se utilizó el power point para la elaboración de las diapositivas de la ponencia, por último, el programa turnitin para medir el porcentaje de similitud del trabajo de investigación con otros estudios.

#### 4.6. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	METODOLOGIA	INSTRUMENTO
¿Cuál es la propuesta de mejora de la capacitación para la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro lácteos Caso: Inversiones Jeal S.A.C. Cañete, 2020?	<p><b>Objetivo General:</b> Elaborar la propuesta de mejora de la capacitación para la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro lácteos caso: Inversiones Jeal S.A.C. Cañete, 2020</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> -Describir las características de la capacitación para la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro lácteos. Caso: Inversiones Jeal S.A.C. Cañete 2020 -Describir las características de la gestión de la calidad de Las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro lácteos. Caso: Inversiones Jeal S.A.C. Cañete 2020 - determinar la propuesta de mejora de la capacitación para la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro lácteos, caso: INVERSIONES JEAL S.A.C, cañete, 2020</p>	<p>Capacitación</p> <p>Gestión de calidad</p>	<p><b>Diseño de la investigación:</b> Transversal no experimental</p> <hr/> <p><b>Población:</b> La población está conformada por 1 MYPES del sector producción, rubro lácteos</p> <p><b>Muestra:</b> Conformada por los trabajadores de la empresa INVERSIONES JEAL S.A.C Muestra : 08 trabajadores</p>	<p><b>Técnica</b> Se utilizó la técnica de la encuesta aplicada a los 08 trabajadores de inversiones JEAL S.A.C</p> <p><b>instrumento</b> Se utilizó el instrumento del cuestionario elaborado con 16 preguntas, las 8 primeras relacionadas a la variables capacitación y las 8 últimas la variables gestión de calidad.</p>

#### **4.7. Principios éticos**

##### **Protección a las personas**

Se protegió a las personas que participaron en la investigación respetando su privacidad, como no colocar dentro de la investigación sus datos personales como nombre, número telefónico o correos electrónico, se informó previamente a cada participante que la recolección de datos era netamente para fines de estudio.

##### **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.**

Para ayudar a la conservación del medio ambiente y evitar la tala de árboles se utilizó papel reciclado para la impresión de los cuestionarios aplicados

##### **Libre participación y derecho a estar informado.**

El cuestionario se aplicó después de dar a conocer el propósito de la investigación contemplado en el consentimiento informado, así como también los documentos fueron presentados previamente antes de ser aplicados para su lectura y aceptación. Asimismo, se aclararon todas las dudas antes de ser desarrollado el cuestionario para su conocimiento

##### **Beneficencia no maleficencia.**

Se les informó a los colaboradores de la empresa inversiones Jeal S.A.C, que su participación a través de la investigación sería voluntaria y anónima y no les genera ningún perjuicio. No se les interrumpió en sus horas laborales se esperó a cada uno que tuvieran su momento libre

##### **Justicia**

El trato desde un inicio a fin fue cordial y respetuoso a cada participante otorgándole a cada uno los mismos cuestionarios y hacerle de conocimiento que si deseaban los resultados se les haría llegar al correo que proporcionaron

### **Integridad científica**

La investigación se realizó con datos reales los cuales fueron obtenidos gracias a la participación de los colaboradores mediante la encuesta. Se realizó una correcta búsqueda de información mediante libros, artículos científicos revistas etc.

## V RESULTADOS

### 5.1 Resultados

*Tabla 1. Características de la capacitación para la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro lácteos, caso: INVERSIONES JEAL S.A.C. Cañete, 2020.*

Características de la capacitación	N	%
<b>Capacitación por inducción</b>		
Nunca	1	14.29
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	4	57.14
Siempre	2	28.57
Total	7	100.00
<b>Capacitación constante</b>		
Nunca	1	14.29
Casi nunca	1	14.29
A veces	0	42.86
Casi siempre	4	14.29
Siempre	2	14.29
Total	7	100.00
<b>Capacitación por funciones</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	14.29
A veces	4	57.14
Casi siempre	1	14.29
Siempre	1	14.29
Total	7	100.00
<b>Capacitación para desarrollo de habilidades</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	28.57
Casi siempre	2	28.57
Siempre	3	42.86
Total	7	100.00
<b>Capacitación para preparación de productos lácteos</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	3	42.86
A veces	1	14.29
Casi siempre	2	28.57
Siempre	1	14.29
Total	7	100.00



Capacitación para la mejora del personal		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	42.86
casi siempre	1	14.29
Siempre	3	42.86
Total	7	100.00
Capacitación externa		
Nunca	1	14.29
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	28.57
Casi siempre	1	14.29
Siempre	3	42.86
Total	7	100.00
Se siente motivado y le gusta el trabajo que realiza		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	28.57
Casi siempre	4	57.14
Siempre	1	14.29
Total	7	100.00

**Fuente.** Cuestionario aplicador a los trabajadores de inversiones JEAL S.A.C

Tabla 2. Características de la gestión de calidad para las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro lácteo, caso: INVERSIONES JEAL S.A.C. Cañete 2020

Características de la gestión de calidad	N	%
Objetivos para la mejora de la calidad		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	14.29
A veces	3	42.86
Casi siempre	1	14.29
Siempre	2	28.57
Total	7	100.00
Estrategias para la mejora de la productividad		
Nunca	1	14.29
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	28.57
Casi siempre	2	28.57
Siempre	2	28.57
Total	7	100
Productos de acuerdo a la demanda		

Nunca	1	14.29
Casi nunca	1	14.29
A veces	1	14.29
Casi siempre	3	42.86
Siempre	1	14.29
Total	7	100.00
<b>Características de los productos y servicios</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	4	57.14
Casi siempre	1	14.29
Siempre	2	28.57
Total	7	100.00
<b>Verifica objetivos según lo planificado</b>		
Nunca	1	14.29
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	14.29
Casi siempre	3	42.86
Siempre	2	28.57
Total	7	100.00
<b>Identifican los errores</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	14.29
A veces	1	14.29
Casi siempre	1	14.29
Siempre	4	57.14
Total	7	100.00
<b>Trabajo en equipo para la mejora de la calidad</b>		
Nunca	1	14.29
Casi nunca	1	14.29
A veces	1	14.29
Casi siempre	3	42.86
Siempre	1	14.29
Total	7	100.00
<b>Estrategias para solucionar problemas</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	14.29
A veces	5	71.43
Casi siempre	0	0.00
Siempre	1	14.29
Total	7	100.00

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los trabajadores de inversiones JEAL S.A.C

## 5.2 Análisis de Resultados

### **Tabla 1 Características de la capacitación para la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro lácteo, caso: INVERSIONES JEAL S.A.C. Cañete, 2020.**

Capacitación por inducción: El 57.14% casi siempre reciben capacitación por inducción (tabla 1)

Este resultado nos muestra que la empresa inversiones JEAL S.A.C, toma acciones de capacitación por inducción a los trabajadores nuevos.

Capacitación constante: El 42.82 % a veces reciben capacitación constante (tabla 2) los resultados obtenidos entre siempre, casi siempre y a veces fueron 71.44% , contrastando los resultados con los de Bobbio, J. (2017) donde indica que en un total de 70% de trabajadores da respuesta que si recibe capacitación.

Es decir, los representantes de la empresa consideran que la capacitación es fundamental para el desempeño laboral de cada empleado, puesto que de lo contrario limitaría su capacidad trayendo como consecuencia la baja productividad para la

Capacitación por funciones: El 57.14% a veces reciben capacitación en relación a sus funciones (tabla 3) estos resultados coinciden parcialmente con Lizano, J.(2017) donde indica que el 58,7 % del personal si recibe capacitación en base a sus funciones.

Considerando ambos resultados es notable la falta de capacitación en relación a sus funciones que realizan cada trabajador.

Capacitación para desarrollo de habilidades: El 42.86% siempre reciben capacitación para el desarrollo de sus habilidades (tabla 4) Hernández (2012) Indica que la capacitación es importante porque incide en varios aspectos como: la capacitación mejora la productividad en tal sentido no solo se debería capacitar al

personal nuevo, sino también al personal antiguo para así evitar la obsolescencia de su conocimiento, ello les permitirá adaptarse rápidamente a los cambios que se pudieran presentar en la empresa. (P.78)

Capacitación para preparación de productos lácteos: El 42.86% casi nunca se brindó capacitación para la preparación de productos lácteos (tabla 5) En relación a la pregunta recibe capacitación para la preparación de productos lácteos, los resultados obtenidos entre casi nunca y a veces dieron un total de 57.14 %.

Dichos resultados muestran la falta de interés que muestra la empresa para que los trabajadores nuevos reciban una capacitación general en la preparación de los distintos productos lácteos que produce la empresa

Capacitación para la mejora del personal: el 42.86% a veces recibe capacitación para el desarrollo de su mejora personal (tabla 6) estos resultados tienen gran diferencia con Miranda (2018) donde indica que 78% recibe capacitación para su mejora personal.

Esto nos demuestra que la mayoría de las Mypes considera que los trabajadores deben desarrollar todo su potencial para que sean futuros líderes y así no dependan de una supervisión.

Chiavenato (2007) La capacitación se define básicamente en la transferencia de conocimientos de una persona a otras. Con el propósito de mejorar sus habilidades, conocimientos, actitudes de los trabajadores en relación a sus funciones laborales y las necesidades de la empresa. p. 56.

Capacitación externa: El 42.86% manifiesta que siempre prefieren recibir capacitación de manera externa (tabla 7) Este resultado tiene similitud con los

resultados de Castillo (2017) en el cual sus resultados dan que un 40% de encuestados afirma que siempre realizada capacitación por su cuenta propia.

Los trabajadores que dieron respuesta a que prefieren la capacitación externa indica que prefieren que una persona que no esté en la empresa lo realice mientras que el ultimo resultado la preferencia de capacitación es que lo realizan con un trabajador que pertenezca o sea parte de la empresa, Chávez (2002) Indica que la capacitación es la necesidad de un empleado para adquirir y desarrollar conocimientos esto contribuirá a un mejor desempeño laboral, y estar preparados frente a los continuos cambios que se presentan en el mercado. p.19

Se siente motivado y le gusta el trabajo que realiza: El 57.14% manifiesta que casi siempre se siente motivado y le gusta el trabajo que realiza (tabla 8)

**Tabla 2 Características de la gestión de calidad para las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro lácteos, caso: INVERSIONES JEAL S.A.C, Cañete 2020.**

Objetivos para la mejora de la calidad: El 42.86% a veces plantean objetivos para la mejora de la calidad (tabla 9) En los dos muestran similitud con los de Miranda (2018) que indica en sus resultados en el cual un 60 % de encuestado aplica lluvia de ideas como una estrategia para obtener mayor productividad.

Ambos resultados cumplen con realizar acciones encomendadas a que se pueda logran una mayor cantidad de bienes y ser más eficiente aumentando el nivel en un tiempo determinado, Según San Miguel (2007) explica un sistema de gestión de calidad es el conjunto formado por la estructura organizativa de la empresa, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para asegurarse de que todos los productos y servicios suministrados a los clientes satisfagan sus necesidades, así

como las expectativas P.72.

Estrategias para la mejora de la productividad: El 28.57% a veces plantean estrategias para mejorar la calidad (tabla 10)

Estos resultados nos muestran que si bien los trabajadores de INVERSIONES JEAL S.A.C, les gusta su trabajo no están en condiciones de plantear estrategias para mejorar su productividad por falta de conocimientos en el tema.

Productos de acuerdo a la demanda: El 42.86% casi siempre producen productos de acuerdo a la demanda (tabla 11)

Características de los productos y servicios: el 57.14% a veces definen las características de los productos y servicios (tabla 12)

Verifica los Objetivos según lo Planificado: El 42.86% casi siempre verifican los objetivos según lo planificado (tabla 13)

Identifican los errores: el 57.14% siempre identifican los errores que se presentan (tabla 14)

Trabaja en equipo para la mejora de la calidad: el 42.86% casi siempre trabajan en equipo para mejorar la calidad (tabla 15)

Estrategias para solucionar problemas: el 71.43% a veces establecen estrategias para solucionar los problemas que se presentan (tabla 16)

## **Plan de Mejora**

### **1.Datos Generales**

**-Nombre o razón social:** Inversiones Jeal S.A.C

**-Giro de la empresa:** Producción

**-Dirección:** Cañete-Perú

**-Nombre de representante:** Pariona de la Cruz Jesús Isabel

### **2.Misión**

Somos una empresa cañetana dedicada a la elaboración y ventas de productos lácteos artesanales orientada a la plena satisfacción de nuestros clientes, al apoyo en el desarrollo potencial de sus empleadas, entablando buenas relaciones de comunicación con nuestros proveedores y brindándoles productos lácteos de excelente calidad y a precios competitivos.

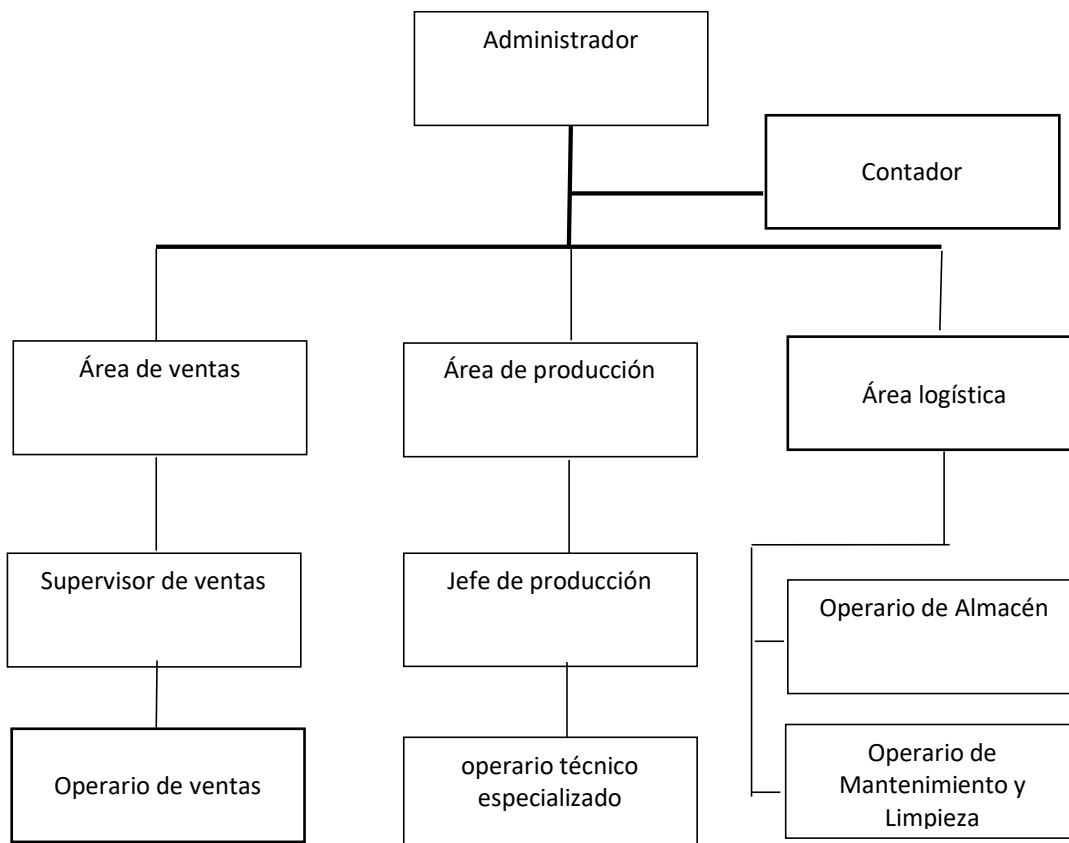
### **3.Visión**

Establecernos como una empresa líder en nuestro rubro con la producción y ventas de productos lácteos en la provincia de cañete, comprometidos con satisfacer las necesidades alimenticias de nuestros clientes con derivados de primera calidad.

### **4.Valores**

Las personas que formamos parte de esta empresa compartimos los valores de confianza, transparencia, trabajo en equipo, vocación de servicio al cliente y entusiasmo por la tarea bien hecha.

## 5. Organigrama





## 6.Descripción de funciones

<b>Cargo</b>	<b>Administrador</b>
<b>Perfil</b>	Licenciado en administración  -Experiencia mínima de 3 años.  -Habilitación profesional.  -Tener capacitaciones actualizadas.  -Conocimientos en el manejo de empresas de productos lácteos  -Experiencia en el manejo de empresas de productos lácteos.
<b>Funciones</b>	Realiza el control total de todas las áreas , verifica que los insumos que se acaban de comprar y que estos cumplan con las especificaciones de calidad, también lleva un control exhaustivo del efectivo que entra y sale correspondiente a la venta del día o pagos a proveedores, verificar que los pedidos hechos por los clientes sean exactos a los entregados, garantiza que el personal cumpla con la higiene y limpieza, se encarga de realizar los pagos a sus empleados.

<b>Cargo</b>	<b>Contador</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Licenciado o técnico en contabilidad</li> <li>-Experiencia mínima 2 años</li> <li>-Habilitación profesional.</li> <li>-Tener capacitaciones actualizadas.</li> <li>-Conocimientos en Microsoft office y sistemas contables</li> <li>-Experiencia en empresas industriales.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<p>Se encarga analizar, interpretar y presentar la información financiera al administrador, en los cuales se exprese de manera clara, confiable, oportuna y útil Así mismo servir de órgano de apoyo para las actividades contable necesarias o que se encomiende.</p>

Cargo	Vendedor
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Licenciado en administración o afines</li> <li>-Experiencia mínima de 1 año en servicio al cliente</li> <li>-Tener capacitaciones actualizadas.</li> <li>-Conocimientos en Microsoft office a nivel básico.</li> <li>-Capacitaciones actualizadas en atención al cliente</li> </ul>
Funciones	El encargado realiza las operaciones de vender los productos lácteos que se han elaborado en producción llevando un registro de las ventas del día.

Cargo	Auxiliar de producto lácteo
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Estudio en ingeniería industrial o administración de la producción</li> <li>-conocimientos relativos a la elaboración de productos lácteos y principios de seguridad alimentaria.</li> <li>-Experiencia de un año en actividades operativas</li> <li>-Capacitaciones actualizadas</li> </ul>
Funciones	Realiza el proceso de producción de mantequilla, yogures y quesos, sacando las tareas según se le presente la situación.

Cargo	Operario de planta (ordeñador)
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Educación básica</li> <li>-Habilidades necesarias en destreza manual</li> <li>-Experiencia de 6 a 12 meses</li> </ul>
Funciones	Realizar una adecuada ordeña y operar los mecanismos de ganadería.

Cargo	Encargado de almacén
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Bachiller en administración o afines</li> <li>-Experiencia de 1 a 3 años</li> <li>-Conocimiento en logística, planeación de inventario y Microsoft office</li> <li>-Manejo de Excel (indispensable)</li> </ul>
Funciones	Se realiza las actividades de almacenar todos los insumos necesarios para la elaboración de lácteos, despachar lo

	que soliciten, también almacena y lleva un control diario de los productos que han sido terminados
--	--

Cargo	Operario de mantenimiento y limpieza
Perfil	-Educación básica -Habilidades necesarias en destreza manual -Con o sin experiencia
Funciones	Limpiar toda la empresa y mantener los equipos en buen estado.

## 7.FODA

### Fortalezas

- Bajos costos de producción láctea
- Focalización de la clientela local: Proximidad, atención personalizada.
- Profesionales calificados

### Debilidades

- Capacidad ociosa
- Limitada diversificación de los mercados externos
- Estructura poco flexible ante las demandas del mercado

### Oportunidades

- Mercados no explotados
- Aumento de las exigencias de calidad de procesos y productos
- Aumento en el consumo de marcas propias

### Amenazas

- Deficiente infraestructura
- Barreras en el acceso a créditos
- Competencia con conocidas marcas empresariales

## Diagnostico general

Análisis foda	Oportunidades -Mercados no explotados -Aumento de las exigencias de calidad de procesos y productos -Aumento en el consumo de marcas propias	Amenazas -Deficiente infraestructura -Barreras en el acceso a créditos -Competencia con conocidas marcas empresariales
Fortalezas -Bajos costos de producción láctea -Focalización de la clientela local: Proximidad, atención personalizada. -Profesionales calificados	Aumentar la productividad optimizando el uso de los recursos con los que la empresa cuenta, brindando un producto de calidad y promocionando la marca	Ofrecer un producto de menor costo e igual calidad que el que ofrecen las grandes empresas y asegurar un mercado que permita crecer a la empresa física y económicamente
Debilidades -Capacidad ociosa -Limitada diversificación de los mercados externos -Estructura poco flexible ante las demandas del mercado	Aumentar el segmento de mercado mejorando la productividad y aplicando normas de calidad que permitan crear una marca competitiva	Crear una estructura sólida y explorar nuevos mercados a fin de ser más competitivos

## Indicadores de una buena gestión

Indicadores	Evaluación de indicadores dentro de la MYPE
Capacitación para preparación de productos lácteos	La mayoría de trabajadores menciona no recibir capacitación de cómo preparar productos lácteos.
Capacitación por funciones	La mayoría de trabajadores menciona que no le capacitan de acuerdo a su función
Objetivos para la mejora de la calidad	La mayoría de trabajadores menciona que rara vez se plantean objetivos para la mejora de la calidad
Estrategia para solucionar problemas	La mayoría de trabajadores menciona que rara vez se plantean estrategias para solucionar problemas.

## Problemas

<b>Indicador</b>	<b>problema</b>	<b>Surgimiento del problema</b>
Capacitación para preparación de productos lácteos	No capacitan al personal para la parte de preparación de los lácteos	Falta de interés de la autoridad por implantar la capacitación , por estar más enfocados en lo comercial
Capacitación por funciones	No capacitan de acuerdo a su funciones de cada trabajador	El poco interés de la administración por que se capacite por funciones. por estar más enfocados en lo comercial
Objetivos para la mejora de la calidad	Casi nunca se plantean objetivos	No se tiene en cuenta una adecuada planificación
Estrategia para solucionar problemas	Casi nunca se plantean estrategias para solucionar problemas	La falta de gestión e interés por planificar

## Establecer soluciones de mejora

Establecer acciones de mejora

<b>Indicador</b>	<b>Problema</b>	<b>Acción de mejora</b>
Capacitación para preparación de productos lácteos	no capacitan al personal para la parte de preparación de los lácteos	-Concientizar a la administración sobre resultado del trabajo de investigación. -Crear un área de gestión del personal
Capacitación por funciones	no capacitan de acuerdo a su funciones de cada trabajador	-Definir los perfiles de puestos -Planificar la capacitación
Objetivos para la mejora de la calidad	de vez en cuando se plantean objetivos	-Realizar un análisis de lo que necesita mejorarse en la empresa en relación a la calidad -Formular objetivos de mejora de la calidad acuerdo al diagnóstico elaborado. -Establecer metas para el cumplimiento de los objetivos -Realizar un plan operativo de trabajo -Verificar que lo planificado se esté cumpliendo

Estrategia para solucionar problemas	Casi nunca se plantean estrategias para solucionar problemas	-Identificar y entender con diversas herramientas el problema central -Proponer diversas formas de solucionar el problema - poner a prueba las acciones de solución de problema -seleccionar la estrategias que e implantarla en la empresa
--------------------------------------	--	--

### Recursos para la implantación de estrategias

N°	Estrategia	Recursos humanos	Recursos económicos	Recursos tecnológicos	Tiempo
1.	Concientizar a la administración sobre resultado del trabajo de investigación	Representante	S/0.00	-	2s
2.	Crear un área de gestión del personal	Representante (Asesor)	S/2000	Equipos y muebles Útiles de oficina	4s
3.	Definir los perfiles de puestos	Representante de área (Analista de puesto)	S/1000	Computadora Internet	4s
4.	Planificar la capacitación	Representante de área de RR.HH	S/3000	Computadora Internet	4s
5.	Realizar un análisis de lo que necesita mejorarse en la empresa en relación a la calidad	Representante	S/0.00	Computadora Internet	2s
6.	Formular objetivos de mejora de la calidad acuerdo al diagnóstico elaborado.	Representante	S/0.00	Computadora Internet	4s
7.	Establecer metas para el cumplimiento de los objetivos	Representante	S/0.00	Computadora Internet	4s
8.	Realizar un plan operativo de trabajo	Representante	S/0.00	Computadora Internet	4s
9.	Verificar que lo planificado se esté cumpliendo	Representante	S/0.00	Computadora Internet	4s
10.	Identificar y entender con diversas herramientas el problema central	Representante	S/0.00	Computadora Internet	3s

11.	Proponer diversas formas de solucionar el problema	Representante	S/0.00	Computadora Internet	3s
12.	Poner a prueba las acciones de solución de problema	Representante	S/0.00	Computadora Internet	8s
13.	seleccionar la estrategias que e implantarla en la empresa	Representante	S/0.00	Computadora Internet	4s

### Cronograma de actividades

N°	ESTRATEGIA	INICIO	FIN	ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL		
1	Concientizar a la administración sobre resultado del trabajo de investigación	01/01/2021	30/04/2021	■	■	■									
2	Crear un área de gestión del personal						■	■	■						
3	Definir los perfiles de puestos									■	■	■			
4	Planificar la capacitación												■	■	■
5.	Realizar un análisis de lo que necesita mejorarse en la empresa en relación a la calidad			■	■	■									
6.	Formular objetivos de mejora de la calidad acuerdo al diagnóstico elaborado.						■	■	■						
7	Establecer metas para el cumplimiento de los objetivos									■	■	■			
8	Realizar un plan operativo de trabajo												■	■	■





Problema	Propuesta de mejora	Objetivo	Actividades	Tiempo	Indicador de medición	Meta	Presupuesto	Responsable
No capacitan al personal sobre la preparación de los productos lácteos	Modelo Estratégico de Capacitación	Implementar un marco de referencia para la comprensión y análisis de la capacitación	Definición de los actores claves	10 días	Iniciativa de los altos mandos	1 administrador y 3 jefes de área	Recursos Propios	Administradores
			Análisis de la microempresa	10 días	Revisión del plan estratégico	1 plan estratégico		
			Análisis de las áreas de trabajo	15 días	Cantidad de áreas de trabajo	3 áreas de análisis		
			Análisis del personal	15 días	Perfil del personal	6 análisis de perfil		
			Determinar las brechas de desempeño	15 días	Conductas			
			Determinar los objetivos de desempeño	15 días	Proposición de objetivos de cada área en capacitación	3 áreas		

			Revisión del contexto	15 días	Características de los participantes y el entorno	6 cuestionarios 1 sala de capacitación ,participación de los 6 trabajadores		
			Evaluación de la disposición del personal para la capacitación	20 días	Estado anímico, interés ,creencias, capacidad mental ,física , sensorial	N° trabajadores que estén aptos a la capacitación		
			Definición de los objetivos de aprendizaje	10 días	Elaboración de los objetivos de la capacitación	Acciones del personal en el trabajo		
			Definición del contenido	15 días	Selección , secuencia y tiempo de cada tema	N° de contenido N° horas de capacitación		
			Definición de actividades y metodología	15 días	Tipo de método	N° de métodos adecuados		
			Evaluación diagnóstica	10 días	Línea base de conocimiento			

			Supervisión técnica	5 días	Plan de capacitación	Cumplirse las actividades de acuerdo a lo planificado		
			Supervisión logística	1 día	Los recursos	1 control de asistencia, infraestructura y los materiales y medios tecnológicos		
			Evaluación de satisfacción	1 día	encuesta	Evaluar a todo el personal que participe		
			Evaluación del aprendizaje	7 días	examen	conocimientos hayan sido adquiridos por los participantes		
			Evaluación de resultados	15 días	Grado de mejoramiento	Cumplimiento total del plan		

## **VI.CONCLUSIONES**

Una vez concluido el estudio y analizado los resultados de las variables capacitación y gestión de calidad se llegó a las siguientes conclusiones

### **Respecto al Objetivo General**

Elaborar la propuesta de mejora de la capacitación para la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro lácteo. Caso: Inversiones Jeal S.A.C, Cañete 2020

Se concluye que las características de la capacitación, los trabajadores de Inversiones Jeal SAC, si reciben capacitación, dichas respuestas obtenidas muestran el interés por parte del gerente hacia sus colaboradores por mantenerlos capacitados en dirección a un mejor desarrollo profesional. Asimismo, al ser más de la mitad de encuestados manifestar que si recibió capacitación por inducción, se deduce que reciben ciertas pautas, recomendación entre políticas de trabajo para que el colaborador cuente con una visión más amplia y adecuada de sus funciones.

Asimismo, se concluyó que los elementos de la capacitación, se están cumpliendo de una manera continua hacia los trabajadores de la empresa Inversiones Jeal SAC. mas no de una manera adecuada y optima que conlleve a la integración de todos los trabajadores, ya que un poco menos de la mitad manifestó que a veces recibe capacitación para su mejora personal. Por tal se conoce que, si reciben capacitación, pero prefieren recibirlo de manera externa, ya que más de la mitad de los encuestados manifestó dicho favoritismo.

### **Respecto a los Objetivos Específicos**

Se concluye que las características de la capacitación en la empresa Inversiones Jeal SAC, se ve reflejado en el desempeño laboral, por lo tanto, la empresa debe definir el proceso de evaluación, para corregir de manera oportuna los errores que se generen y así verificar los resultados de las capacitaciones se estén cumplen, Asimismo, se concluye que la eficiencia en sus labores puede mejorar con adecuada capacitación que serán reflejadas tanto en el ámbito profesional, como en la organización.

### **ASPECTOS COMPLEMENTARIO**

#### **Recomendaciones**

- Según los resultados obtenidos se recomienda la continuidad de la capacitación, ampliando los temas en relación a sus funciones que desempeña cada colaborador.
- Se recomienda que las capacitaciones se realicen de manera externa por profesionales en los temas a desarrollar.
- Se recomienda evaluar a los trabajadores mediante el desempeño laboral, para conocer en que parte de su función necesitan mayor capacitación. Esto ayudara a tomar mejores decisiones para contar con personal más competitivos y puedan serle frente a los continuos cambios que exige el mercado laboral.
- Se recomienda aplicar un sistema de gestión de calidad de acuerdo a las necesidades de la empresa. Para promover la mejora continua y cumplir con las metas trazadas

## Referencias Bibliográficas

- Audisio, N. (2006) *GESTION POR BENEFICIOS, Nuevas Herramientas de Gestión*. Recuperad de  
<https://books.google.com.pe/books?id=NOx9CJveaCsC&pg=PA218&dq=los+14+principios+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwixh-XkvcbpAhVYLLkGHczBCVgQuwUIPjAC#v=onepage&q=los%2014%20principios%20de%20calidad&f=false>
- Bermúdez, y Luis Alberto. *Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las pymes*. 2015. Recuperado de  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=66638602001>
- Barrios, Y. (31 Julio 2012) Pymempresario. Obtenido de los beneficios de la capacitación.  
<http://www.pymempresario.com/2012/07/la-importanciade-la-capacitacion/>
- Bailón, N. (2014) La capacitación y el desarrollo del personal. De Gestipolis, Recuperado de:  
<https://www.gestipolis.com/la-capacitacion-y-el-desarrollo-del-personal/>
- Blog calidad ISO (2015) *Los 8 principios de gestión de la calidad*. Recuperado de:  
<http://blogdecalidadiso.es/los-8-principios-de-gestion-de-la-calidad/>
- Chacón, J. y Rugel, S. 2018. Artículo de revisión. Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad. Recuperado de  
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Chiavenato, I. (2011) *Administración de recursos Humanos*. México. D.F. editorial MC Graw Hill
- Carrillo, L. (2013) *Concepto de capacitación*. Recuperado de:  
<https://nolycarrillo.jimdo.com/unidad-1/concepto-de-capacitación/>
- De la Parra, E., 1997. *Calidad en el servicio*. Recuperado de  
<https://books.google.com.pe/books?id=KT0OxL8ojgkC&pg=PA38&dq=CICLO+DE+DEMING&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjW4eDHR8npAhUFGbkGHU4HAOgQ6AEIJzAA#v=onepage&q=CICLO%20DE%20DEMING&f=false>
- Del Aguila, L (2019) *propuesta de mejora de la competitividad como factor relevante para la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios del distrito de los Olivos, 2018*. (Licenciatura) Universidad católica los ángeles de Chimbote
- Fernandez, C. & Mazziotta, D. (2005) *Gestión de la Calidad en el Laboratorio Clínico*. Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?id=kiwuj4rDvp4C&pg=PA3&dq=gestion+de+calidad+Autor+deming&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj7WjvcbpAhWdHbkGHcJPCeoQ6wEINDAB#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad%20Autor%20deming&f=false>

González, R. (2017) *Propuesta de gestión de capacitación para una empresa de productos prefabricados para la construcción* (Magister)

Postgrado ECONOMIA Y NEGOCIOS, Universidad de Chile.

García, L. (2011) *el proceso de capacitación sus etapas y capacitación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones.*

Recuperado de:

<http://www.eumed.net/ce/2011b/jmgl.html>

ISO.2016.ISO 9001:2015 para pequeñas empresas ¿quehacer?

<https://www.iso.org/publication/PUB100406.html>

LEY N° 28015 (2003) De promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. Recuperado de:

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

Miranda, F., Chamorro, A. & Rubio, S. (2007) *Introducción a la gestión de la calidad.* Recuperado de

[https://books.google.com.pe/books?id=KYSMQyQAbYC&lpg=PP1&hl=es&pg=PA1&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=KYSMQyQAbYC&lpg=PP1&hl=es&pg=PA1&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Mundaca, H. (2019) *Gestión de calidad en la capacitación y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, distrito de COISHCO, 2017* (Licenciatura) Universidad católica los ángeles de Chimbote

Martínez, U. (2019) *propuestas de mejora del control interno en la gestión administrativa de la empresa estudios y construcciones HR SAC. PIURA-2018* (Contador público) Universidad católica los ángeles de Chimbote.

Olleros, M. (2005) *El proceso de capacitación y selección de personal.*

Recuperado de

[https://books.google.com.pe/books?id=H2\\_6eMV7egMC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=H2_6eMV7egMC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false)

Parra, C. y Rodríguez, F. (2016) La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas. Recuperado de

<file:///C:/Users/Hilari%C3%B2n/Downloads/4602->

<Texto%20del%20art%C3%ADculo-9950-1-10-20160531.pdf>

Zambrano, A. (2019) *propuesta de mejora de capacitación de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la urbanización las flores, del distrito de san juan de Lurigancho, 2018* (licenciatura) universidad católica los ángeles de Chimbote



### Anexo 1: Actividades

Cronograma de Actividades																		
N. o	Actividades	Año 2020								Año 2021								
		semestre				semestre				semestre				semestre				
		Mes				Mes				Mes				Mes				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Elaboración del proyecto	x																
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		x	x														
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación				x													
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación o tutor				x													
5	Mejora del marco teórico					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	x	x	x					
12	Redacción 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 del artículo científico																	x

## Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	To tal (S /.)
<b>Equipos y materiales (*)</b>			
Impresiones	0.30	300	s/.90.00
Fotocopias	0.10	100	s/.10.00
Empastado	10.00	2	S/.20.00
Papel bond A-4 (500 hojas)	0.10	100	s/.10.00
Lapiceros	0.50	3	s/.1.50
<b>asistencia</b>			
Empleo de Turnitin	50.0 0	2	s/.100.0 0
<b>Sub total</b>			S/.231.50
<b>Importe en transporte</b>			
Pasajes para la obtención de la información	S/.5.00	4	S/.20.00
<b>Sub total</b>			S/.20.00
<b>Total, presupuesto desembolsable de</b>			S/.251.50
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Tot al (S/ .)
<b>Asistencia</b>			
(Laboratorio de Aprendizaje Digital) Aula informática	s/30.00	4	s/.120.0 0
Recolección de información en soporte informático	s/.35.00	2	s/.70.0 0
(Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	s/.40.00	4	s/.160.0 0
repositorio institucional	s/.50.00	1	s/.50.0 0
<b>Sub total</b>			s/.400.0 0
<b>Recurso humano</b>			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	s/.63.00	4	s/.252.0 0
<b>Sub total</b>			s/.252.0 0
<b>Total, de presupuesto no desembolsable</b>			s.652.0 0
<b>Total (S/.)</b>			S/.903.50

(\*) se pueden agregar otros suministros que se utiliza para el desarrollo del proyecto.

### Anexo 3: Instrumento de Recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

Me dirijo a usted, expresándole un cordial saludo, y a la vez me presento: Soy Marianela Lourdes Álvarez Gómez. Estudiante de la carrera de administración de la universidad ULADECH CAÑETE, en el cual le pido de su participación en la realización de este cuestionario que tiene como finalidad recolectar información, serán utilizados solo con fines académicos y de investigación.

Sírvase marcar con una (X) la respuesta correcta. Se le agradece por su valiosa información y colaboración

1= Nunca      2= Casi nunca      3= A veces      4= Casi siempre      5= Siempre

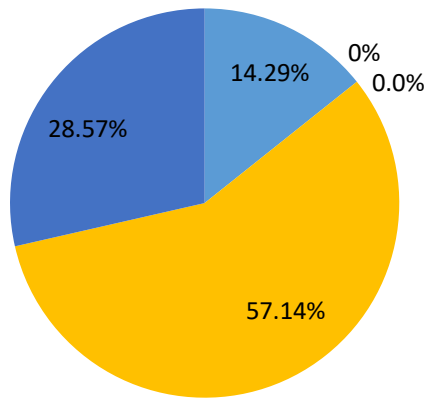
N <sup>a</sup>		CAPACITACION	ESCALA				
			1	2	3	4	5
1	INDUCCION	Recibió capacitación por Inducción					
2		La empresa lo capacita constantemente					
3		Se le brindo capacitación en relación a las funciones que realiza					
4	EVALUACION POR DESEMPEÑO	En su puesto de trabajo puede desarrollar al máximo sus habilidades					
5		Recibió capacitación para la preparación de productos lácteos					
6	DESARROLL O PERSONAL	Considera que la capacitación le ayuda al desarrollo de sus destrezas personales?					
7		Prefiere recibir capacitación por parte de una persona externa a la empresa ?					

8		Se siente motivado y le gusta el trabajo que realiza					
		<b>GESTION DE CALIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	MEJORA DE CALIDAD	La empresa estable objetivos para mejorar la calidad					
10		Aplican estrategias para la mejora de la productividad					
11		La empresa ofrece productos de acuerdo a la demanda					
12	CONTROL DE CALIDAD	La empresa define las características de los productos y servicios					
13		Verifican los objetivos si se están llevando a cabo según lo planificado en el plan de trabajo					
14		Identifican los errores que afectan al desarrollo de sus funciones ?					
15	MEJORA DE L CALIDAD	La empresa promueve el trabajo en equipo para mejorar la calidad del producto y servicio					
16		Se desarrollan estrategias para solucionar los problemas y deficiencias encontradas en el desarrollo de sus actividades					

### Figura 1

Figura 1. Reciben capacitación

■ Nunca ■ Casi Nunca ■ a veces ■ Casi Siempre ■ Siempre

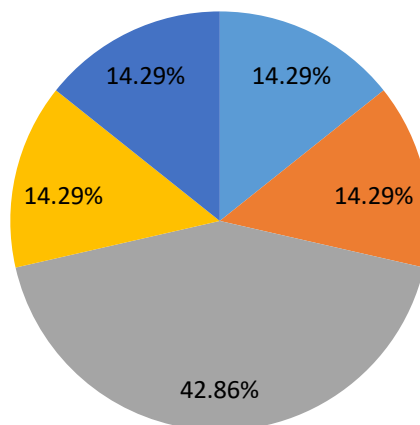


Fuente. Tabla 1

### Figura 2

Figura 2. Recibe capacitación por inducción

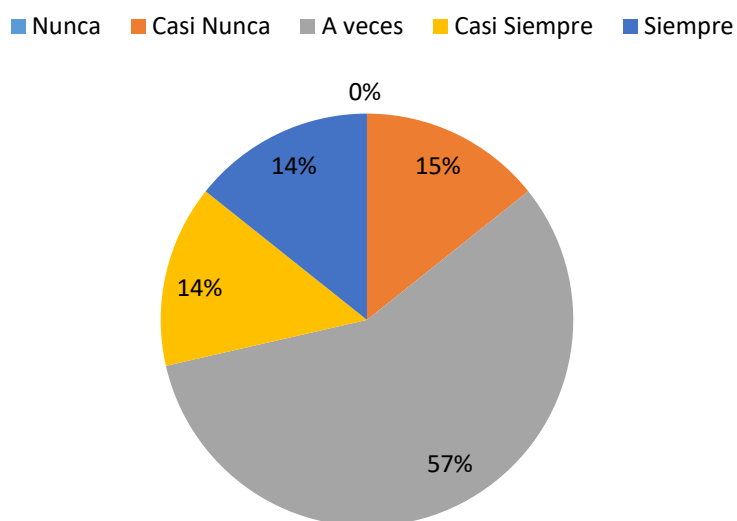
■ Nunca ■ Casi Nunca ■ A veces ■ Casi Siempre ■ Siempre



Fuente. Tabla 1

### Figura 3

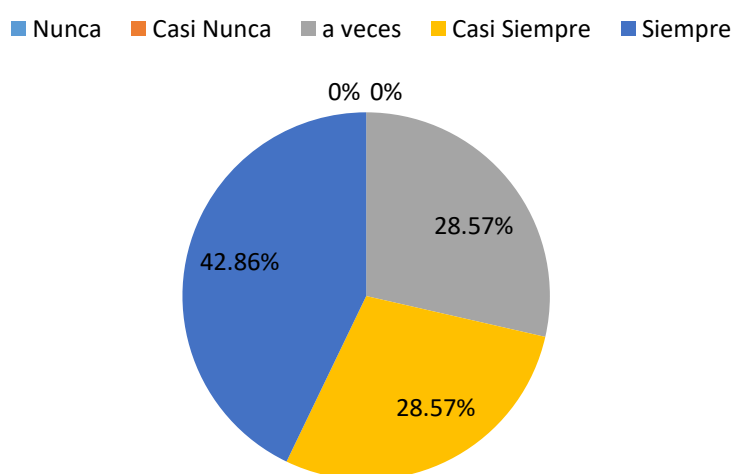
Figura 3. recibe capacitación por función



Fuente. Tabla 1

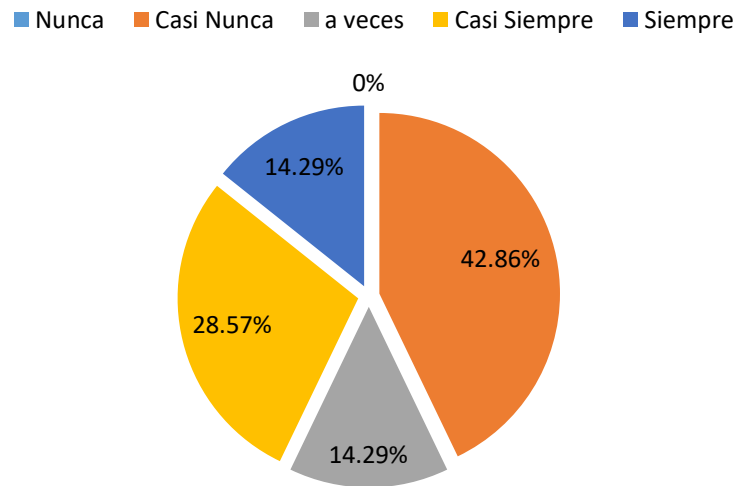
#### Figura 4

Figura 4. Capacitación para desarrollo de habilidades



Fuente. Tabla 1

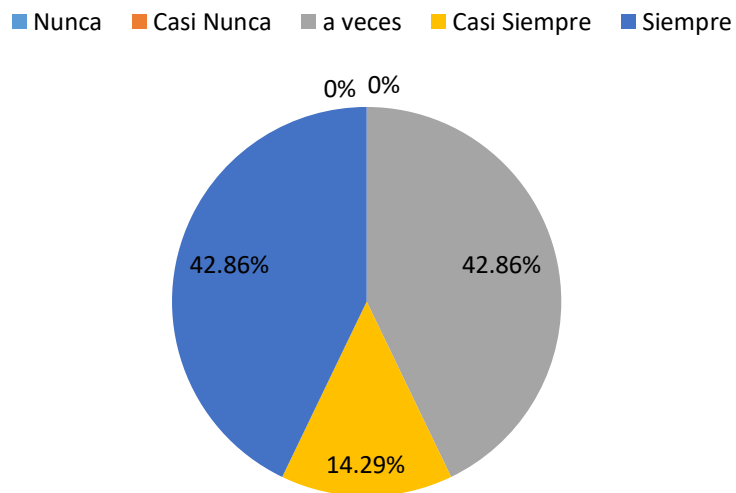
Figura 5.Capacitación para la preparación de productos lácteos



Fuente. Tabla 1.

### Figura 6

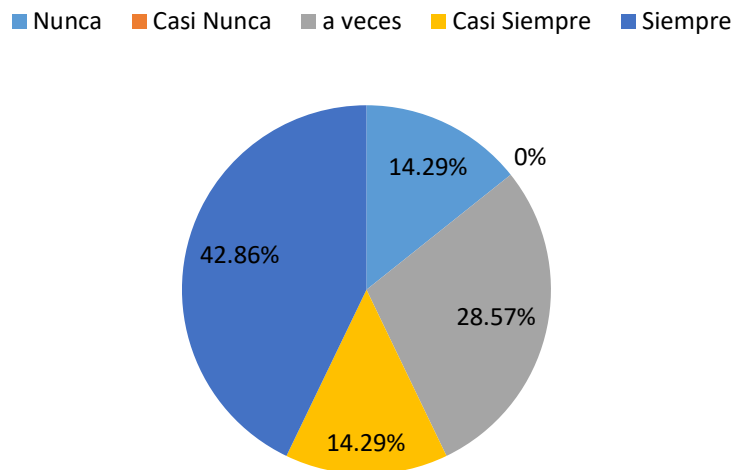
Figura 6.capacitación para la mejora personal



Fuente.Tabla1

### Figura 7

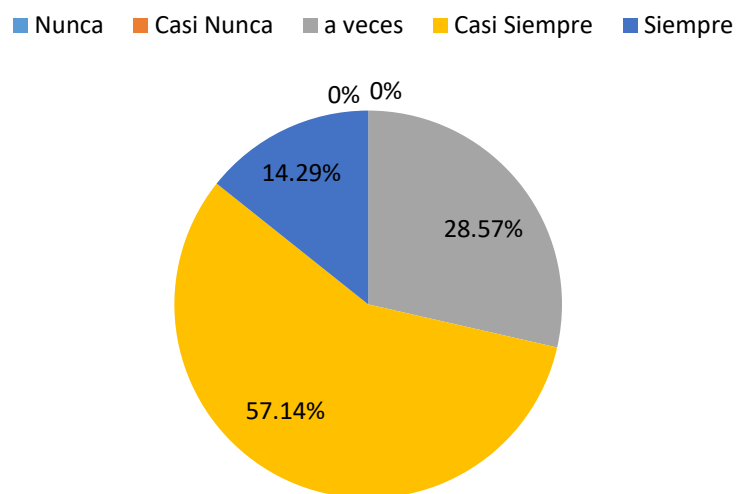
Figura 7. capacitación externa



Fuente Tabla 1

### Figura 8

Figura 8. Se siente motivado y le gusta el trabajo que realiza

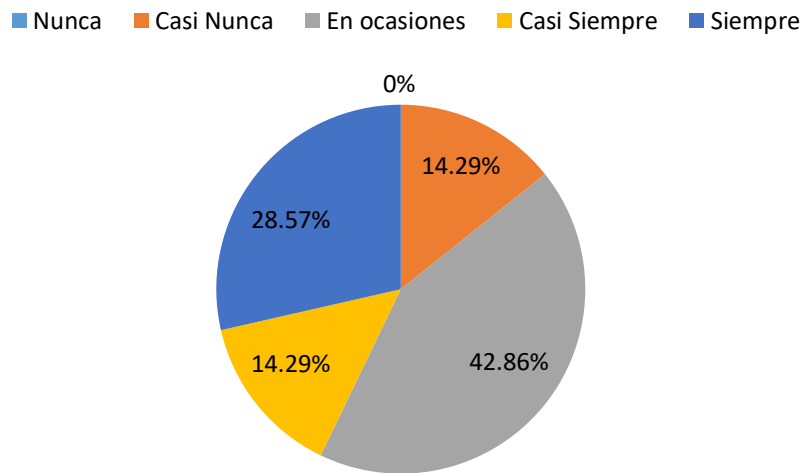


Fuente Tabla 1



### Figura 9

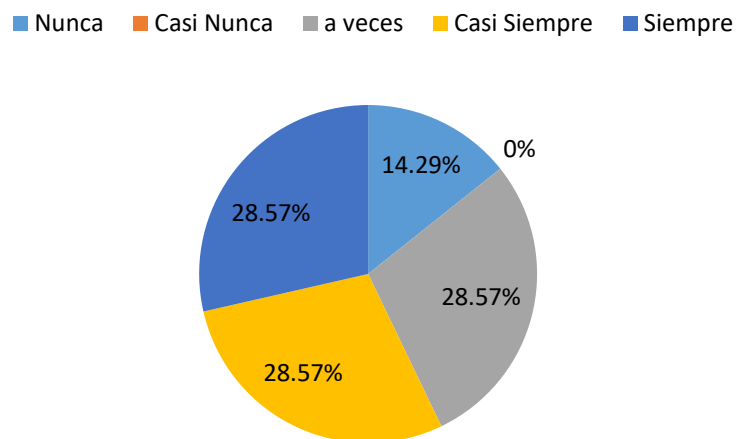
Figura 9. Objetivos para la mejora de la calidad



Fuente Tabla 2

### Figura 10

Figura 10. estrategias para la mejora de la productividad

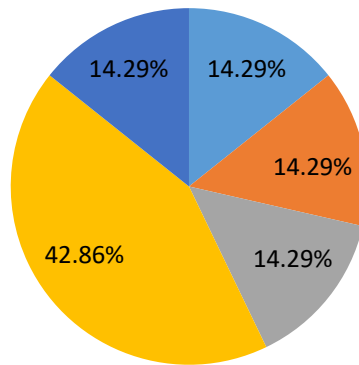


Fuente Tabla 2

### Figura 11

Figura 11. ofrece productos de acuerdo a la demanda

■ Nunca ■ Casi Nunca ■ a veces ■ Casi Siempre ■ Siempre

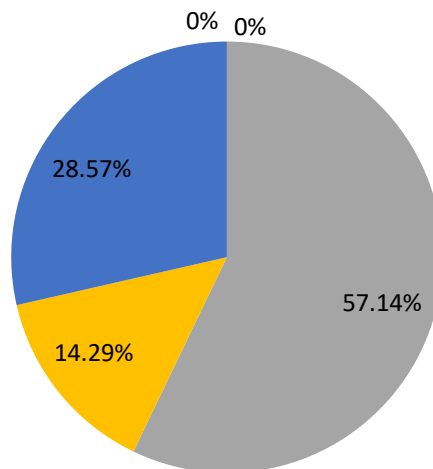


Fuente Tabla 2

### Figura 12

Figura 12. características de los productos y servicios

■ Nunca ■ Casi Nunca ■ a veces ■ Casi Siempre ■ Siempre

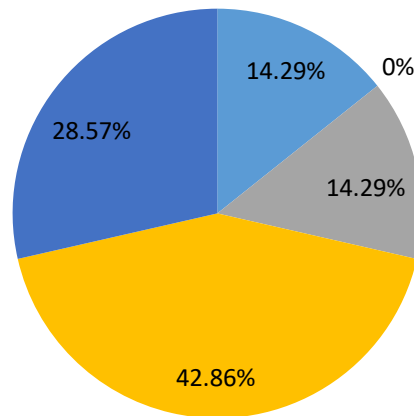


Fuente Tabla 2

### Figura 13

Figura 13. Verifica los objetivos según lo planificado

■ Nunca ■ Casi Nunca ■ a veces ■ Casi Siempre ■ Siempre

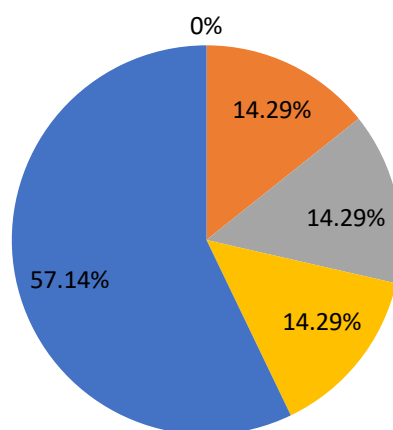


Fuente Tabla 2

### Figura 14

Figura 14. Identifican los errores que afectan al desarrollo de sus funciones

■ Nunca ■ Casi Nunca ■ a veces ■ Casi Siempre ■ Siempre

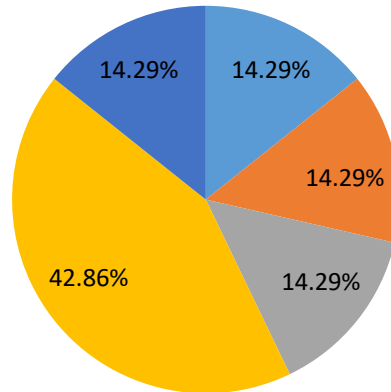


Fuente Tabla 2

### Figura 15

Figura 15.promueve el trabajo en equipo para la mejora de calidad del producto

■ Nunca ■ Casi Nunca ■ a veces ■ Casi Siempre ■ Siempre

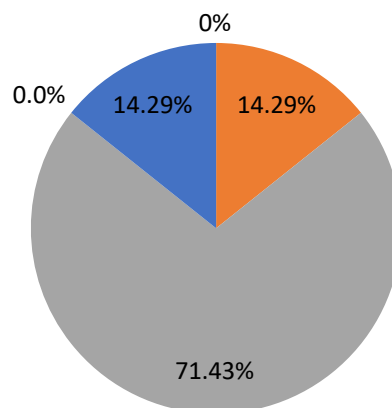


Fuente Tabla 2

### Figura 16

Figura 16.desarrollan estrategias para solucionar los problemas y deficiencias

■ Nunca ■ Casi Nunca ■ a veces ■ Casi Siempre ■ Siempre



Fuente Tabla 2

## Validación por Expertos

### VALIDACION POR JUCIO DE EXPERTOS

#### I TITULO DE LA INVESTIGACION:

PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACION PARA LA GESTION DE LA CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO LACTEOS. CASO: INVERSIONES JAEL S.A.C, CAÑETE 2020.

#### II TESISISTA

ALVAREZ GOMEZ, MARNELA LOURDES

#### III DECISION

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

#### APRBADO

SI  NO

  
\_\_\_\_\_  
Apellidos y Nombres del validador

DNI: 40311682

CLAD N°: 05499

**VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

**I TITULO DE LA INVESTIGACION:**

PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACION PARA LA GESTION DE LA CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO LACTEOS. CASO: INVERSIONES JAEL S.A.C, CAÑETE 2020.

**II TESISISTA**

ALVAREZ GOMEZ, MARINELA LOURDES

**III DECISION**

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

**APROBADO**

SI  NO



Lic. *Ovidio Matos Ovidio Julian*

**Castillón Matos Ovidio Julian**

**DNI: 15421219**

**CLAD N°: 014243**

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): *De La Cruz Lopez Abel Jesús*  
 1.2. Grado Académico: *Maestro en Gestión Pública*  
 1.3. Profesión: Licenciado en Administración  
 1.4. Institución donde labora: *Empopa Conete S. A*  
 1.5. Cargo que desempeña: *Jefe de Oficina*  
 1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario de las variables capacitación y gestión de calidad  
 1.7. Autor del instrumento: Álvarez Gómez Marianela Lourdes  
 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	
<b>Dimensión 1: Inducción</b>							
Recibió capacitación por inducción	X		X		X		
La empresa lo capacita constantemente	X		X		X		
Se le brindó capacitación en relación a las funciones que realiza	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Evaluación por desempeño</b>							
En su puesto de trabajo puede desarrollar al máximo sus habilidades	X		X		X		
Recibió capacitación para la preparación de productos lácteos	X		X		X		

Dimensión 3: Desarrollo personal							
Considera que la capacitación le ayuda al desarrollo de sus destrezas personales	X		X		X		
Prefiere recibir capacitación por parte de una persona externa a la empresa	X		X		X		
Se siente motivado y le gusta el trabajo que realiza	X		X		X		

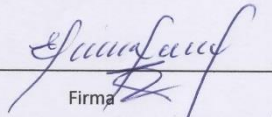
Ítems correspondientes al Instrumento 2

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 4: Planificación de la calidad							
La empresa establece objetivos para mejorar la calidad	X		X		X		
Aplican estrategias para la mejora de la productividad	X		X		X		
La empresa ofrece productos de acuerdo a la demanda	X		X		X		
Dimensión 5: Control de la calidad							



La empresa define las características de los productos y servicios	X		X		X		
Verifican los objetivos si se están llevando a cabo según lo planificado en el plan de trabajo	X		X		X		
Identifican los errores que afectan al desarrollo de sus funciones	X		X		X		
<b>Dimensión 6: Mejora de la calidad</b>							
la empresa promueve el trabajo en equipo para mejorar la calidad del producto y servicio	X		X		X		
Se desarrollan estrategias para solucionar los problemas y deficiencias encontradas en el desarrollo de sus actividades	X		X		X		

Otras observaciones generales:

  
Firma

Apellidos y Nombres del experto:


Di La Cruz Lopez, Abel Jesús  
15429731

DNI N°

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

RUC:  
CLAD. 17438

## Consentimiento Informado

  
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACION PARA LA GESTION DE LA CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO LACTEOS, CASO: INVERSIONES JEAL SAC SAN VICENTE DE CAÑETE, 2020 y es dirigido por Marianela Lourdes Álvarez Gómez, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Elaborar la propuesta de mejora de la capacitación para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro lácteo. Caso: Inversiones Jeal SAC, San Vicente de Cañete, 2020.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. 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.

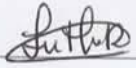
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo Marianela.150311@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Lidia Hango Bravo Huacra

Fecha: 06/10/2020

Correo electrónico: Lidiahuacra@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): \_\_\_\_\_

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

**Instrumento de Recolección de datos**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

Me dirijo a usted, expresándole un cordial saludo, y a la vez me presento: Soy Marianela Lourdes Álvarez Gómez. Estudiante de la carrera de administración de la universidad ULADECH CAÑETE, en el cual le pido de su participación en la realización de este cuestionario que tiene como finalidad recolectar información, serán utilizados solo con fines académicos y de investigación.

Sírvase marcar con una (X) la respuesta correcta. Se le agradece por su valiosa información y colaboración

1= Nunca	2= casi nunca	3= a veces	4= casi siempre	5= siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

Nº		CAPACITACION	ESCALA				
			1	2	3	4	5
1	INDUCCION	Al principio cuando usted ingreso a trabajar su jefe inmediato le condujo para que se adapte con la empresa y con el ambiente donde iba a laborar					X
2		La empresa lo capacita constantemente			X		
3		Se realizan capacitaciones al personal con temas relacionados a las funciones que realizan			X		
4	EVALUACION POR DESEMPEÑO	En su puesto de trabajo puede desarrollar al máximo sus habilidades			X		
5		Recibió capacitación para la preparación de productos lácteos		X			
6	DESARROLLO PERSONAL	Considera que la capacitación le ayuda al desarrollo de sus destrezas personales?					X
7		Prefiere recibir capacitación por parte de una persona externa a la empresa ?					X
8		Se siente motivado y le gusta el trabajo que realiza			X		

		GESTION DE CALIDAD	1	2	3	4	5
9	MEJORA DE CALIDAD	La empresa estable objetivos para mejorar la calidad			X		
10		Aplican estrategias para la mejora de la productividad			X		
11		La empresa ofrece productos de acuerdo a la demanda				X	
12	CONTROL DE CALIDAD	La empresa define las características de los productos y servicios			X		
13		Verifican los objetivos si se están llevando a cabo según lo planificado en el plan de trabajo			X		
14		Identifican los errores que afectan al desarrollo de sus funciones ?				X	
15	MEJORA DE LA CALIDAD	la empresa promueve el trabajo en equipo para mejorar la calidad del producto y servicio				X	
16		Se desarrollan estrategias para solucionar los problemas y deficiencias encontradas en el desarrollo de sus actividades			X		

