



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN  
PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD, EN LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO  
AGRÍCOLA, CASO: EMPRESA AGRO  
PRODUCTS A & A - SAN VICENTE, 2019**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL  
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**AUTORA  
BUSTAMANTE LOPEZ, AIXA XIMENA**

**ORCID: 0000-0001-8939-8358**

**ASESORA**

**RALLI MAGIPO, LIZBETH GIOVANNA**

**ORCID: 0000-0002-5034-7024**

**CAÑETE – PERÚ**

**2019**

## **TÍTULO**

CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD, EN  
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO AGRÍCOLA, CASO: EMPRESA  
AGRO PRODUCTS A & A - SAN VICENTE, 2019

**EQUIPO DE TRABAJO****AUTORA**

BUSTAMANTE LOPEZ, AIXA XIMENA  
ORCID: 0000-0001-8939-8358

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

**ASESORA**

RALLI MAGIPO, LIZBETH GIOVANNA

ORCID: 0000-0002-5034-7024

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

**JURADO**

ZENOZAÍN CORDERO, CARMEN ROSA

ORCID ID: 0000-0001-6079-2319

ESPINOSA OTOYA, VICTOR HUGO

ORCID ID: 0000-0002-7260-558

MEZA DE LOS SANTOS, JUAN PABLO

ORCID ID: 0000-0001-8852-134

## HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

---

ZENOZAÍN CORDERO, CARMEN ROSA

**Presidenta**

---

ESPINOSA OTOYA, VICTOR HUGO

**Miembro**

---

MEZA DE LOS SANTOS, JUAN PABLO

**Miembro**

---

RALLI MAGIPO, LIZBETH GIOVANNA

**Asesora**

## AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a Dios, por ser mi guía, mi fuerza, y mi inspiración, luego a mi hijo Osmar y a mis padres por apoyarme, por estar en cada momento de mi vida.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, por darme la oportunidad de ser una profesional. También a mi maestra Mgtr. Lizbeth Giovanna Ralli Magipo, por su dedicación, comprensión y motivación, que ha logrado en mí y en mis compañeras a seguir adelante con nuestra investigación.

Gracias a cada uno de ustedes por su apoyo, estaré eternamente muy agradecida.

Para ellos:

Muchas gracias y que Dios los bendiga

## DEDICATORIA

Bueno, primeramente, doy gracias a Dios, Por darme fuerzas de seguir con este trabajo de investigación, y hacer que nunca me rinda.

A mi hijo y a mis padres por ser mi motivación Y mis pilares de cada día, por ellos realizo esto trabajo, para que estén orgullosas de mi persona.

Y finalmente agradeciendo a mis compañeros y maestros de la universidad, por a acompañarme en esta labor académico

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene denominado “Caracterización de la Capacitación para la Gestión de Calidad, en las Micros y Pequeñas Empresas, Rubro agrícola, Caso: Empresa Agro Products A&A-San Vicente, 2019”, se estableció como objetivo general: Determinar las principales características de la capacitación para la gestión de calidad, en las Micro y Pequeñas Empresas, rubro agrícola, caso: Empresa Agro Products A&A- San Vicente, año 2019. Asimismo, se empleó una investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y un diseño no experimental-transversal. El alcance que tiene esta investigación radica en permitir concientizar al propietario y los personales – jefes de áreas de la empresa agrícola, sobre la importancia de realizar capacitaciones para la gestión de calidad. Como resultado, de acuerdo al objetivo 1 se obtuvo que: El 90% considera que la empresa realiza capacitaciones para reforzar el conocimiento de cada personal, de acuerdo a su cargo de trabajo, el 100% de los personales de las diferentes áreas opinan que la empresa promueve la participación del personal para el logro de las metas , el 80% considera que la empresa realiza evaluaciones para medir la capacidad del personal; mientras que en el objetivo 2 se obtuvo que : El 70 % está totalmente de acuerdo que la empresa designa funciones para la realización del proceso de producción, el 50 % está totalmente acuerdo que la empresa mantiene una buena comunicación con su personal para el logro de los procesos y el 80% está tonalmente de acuerdo que la empresa realiza evaluaciones en las fases de proceso de producción. Como conclusión se comprueba de acuerdo a los resultados obtenidos, que la empresa toma importancia las capacitaciones para reforzar el conocimiento de cada personal y además que utiliza un plan estratégico para el proceso de producción.

**Palabra clave:** Capacitación, Gestión de calidad, Mype, Agrícola, Calidad.

## ABSTRACT

This research work is called "Characterization of Training for Quality Management in Micro and Small Enterprises, Agricultural Area, Case: Empresa Agro Productos A and A-San Vicente, 2019". The reason for this investigation was raised to know how the company is, if the owner makes training for their personnel and if the owner is trained, among others. In addition, it was established as a general objective: To determine the main characteristics of training for quality management, in Micro and Small Businesses, agricultural sector, case: Empresa Agro Productos A and A- San Vicente, year 2019. In addition, it was used an investigation of quantitative type, descriptive level and a non-experimental-transversal design. The scope of this research lies in allowing the owner and staff to become aware - heads of areas of the agricultural company, about the importance of training for quality management. As a result, according to the objective1 it was obtained that: 90% consider that the company conducts training for the knowledge of each person, according to their workload, 100% of the personnel of the different affected areas that the company promotes staff participation for the achievement of goals, 80% believe that the company performs evaluations to measure staff capacity; While in objective 2 it is obtained that: 70% totally agree that the company designates functions for the production process, 50% totally agree that the company maintains good communication with its personnel for the achievement of the processes and 80% agree that the company carries out evaluations in the production process phases. In conclusion, the agreement to the results obtained is verified, that the company takes importance of the training for the knowledge of each person and also that it uses a strategic plan for the production process, in order to obtain a good quality management within it

Keyword: Training, Quality management, Mype, Agricultural, Quality.



## CONTENIDO

Titulo .....	ii
Equipo de trabajo .....	iii
Hoja de firma del jurado y asesor .....	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	vii
Contenido.....	ix
Indice de tablas y figura .....	x
I.INTRODUCCION.....	13
II. REFERENCIA LITERARIA .....	19
III. HIPOTESIS .....	57
IV. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION .....	58
4.1. Diseño de investigación .....	58
4.2. Población y muestra.....	59
4.3. Definición y Categorización de variable.....	60
4.4. Técnicas e instrumentos de datos.....	57
4.5. Plan de análisis.....	63
4.7. Principios éticos.....	65
V.RESULTADOS.....	66
5.1. Análisis de resultado .....	66
VI. CONCLUSION .....	88
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	91

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Matriz de operalización .....	61
<b>Tabla 2:</b> Matriz de operalización .....	62
<b>Tabla 3:</b> Matriz de consistencia .....	64
<b>Tabla 4:</b> Capacitaciones para reforzar el conocimiento, de acuerdo a su cargo .....	66
<b>Tabla 5:</b> Evaluaciones para medir la capacidad del personal.....	67
<b>Tabla 6:</b> Participación de su personal para el logro de las metas .....	68
<b>Tabla 7:</b> Evaluación de acuerdo al perfil establecido para el puesto de trabajo .....	69
<b>Tabla 8:</b> Promueve a que desarrollen y generen nuevas ideas .....	70
<b>Tabla 9:</b> Participación del personal dentro del proceso de decisiones.....	71
<b>Tabla 10:</b> Reconocimiento y elogios al buen desempeño dentro del trabajo .....	72
<b>Tabla 11:</b> Oportunidades para proponer mejoras dentro del proceso de producción .73	73
<b>Tabla 12:</b> Evaluación del rendimiento laboral.....	74
<b>Tabla 13:</b> Plan estratégico para el proceso de producción .....	75
<b>Tabla 14:</b> Designación de funciones para la realización del proceso de producción	76
<b>Tabla 15:</b> Buena comunicación con el personal .....	77
<b>Tabla 16:</b> Evaluaciones en las fases de proceso de producción.....	78
<b>Tabla 17:</b> Uso de recursos para la mejora continua .....	79
<b>Tabla 18:</b> Mejoraría en los procesos.....	80
<b>Tabla 19:</b> Mejora en las fallas que se dan en el proceso de producción.....	81
<b>Tabla 20:</b> Satisfacción de acuerdo con los productos brindado .....	82
<b>Tabla 21:</b> Clientes externos para la compra del producto .....	83
<b>Tabla 22:</b> Requisitos de calidad en el producto, para la satisfacción del cliente .....	84
<b>tabla 23:</b> Acuerdos con los proveedores .....	85

## INDICE DE GRAFICOS

<b>Gráfico 1:</b> ¿Consideras que la empresa realiza capacitaciones para reforzar el conocimiento de cada personal, de acuerdo a su cargo de traba.....	66
<b>Gráfico 2:</b> ¿Desarrolla evaluaciones la empresa agro products para medir la capacidad de cada personal?.....	67
<b>Gráfico 3:</b> ¿La empresa agro products promueve la participación de su personal, para el logro de las metas? .....	68
<b>Gráfico 4:</b> ¿La empresa evalúa a cada personal de acuerdo al perfil establecido para el puesto de trabajo?.....	69
<b>Gráfico 5:</b> ¿La empresa promueve a que desarrollen y generen nuevas ideas para el proceso de producción?.....	70
<b>Gráfico 6:</b> ¿La empresa agro products permite la participación del personal dentro del proceso de decisiones? .....	71
<b>Gráfico 7:</b> ¿La empresa reconoce y da elogios a su buen desempeño dentro del trabajo?.....	72
<b>Gráfico 8:</b> ¿La empresa brinda oportunidades a su personal para proponer mejoras dentro del proceso de producción?.....	73
<b>Gráfico 9:</b> ¿La empresa evalúa el rendimiento laboral del personal? .....	74
<b>Gráfico 10:</b> ¿Considera usted que la empresa agrícola utiliza un plan estratégico para el proceso de producción?.....	75
<b>Gráfico 11:</b> ¿La empresa agrícola designa funciones para la realización del proceso de producción?.....	76
<b>Gráfico 12:</b> ¿Mantiene una buena comunicación la empresa agro product con su	

personal para el logro de los procesos?.....	77
<b>Grafico 13:</b> ¿Realiza evaluaciones la empresa en las fases de proceso de producción?.....	78
<b>Grafico 14:</b> ¿La empresa implanta uso de recurso para la mejora continua en el proceso de producción?.....	79
<b>Grafico 15:</b> ¿La empresa mejora los procesos de producción para obtener una mayor productividad? .....	80
<b>Grafico 16:</b> ¿La empresa agrícola brinda mejoras en las fallas que se dan en el proceso de producción?.....	81
<b>Grafico 17:</b> ¿La empresa agrícola mide la satisfacción de acuerdo con los productos brindado?.....	82
<b>Grafico 18:</b> ¿La empresa cuenta con clientes externos para la compra del producto?.....	83
<b>Grafico 19:</b> ¿La empresa cumple con los requisitos de calidad en el producto, para la satisfacción del cliente .....	84
<b>Grafico 20:</b> ¿La empresa lleva a cabo acuerdos con los proveedores, con el fin de llegar al máximo potencial del negocio?.....	85

## INTRODUCCION

Las Micro y Pequeñas Empresas, son aquellos componentes y unidad económica, compuestas por personas jurídicas y naturales, en la cual tienen como fin desarrollar diferentes tipos de actividades como: producción, comercialización, transformación, y entre otros, que conllevara a que nos traiga muchos beneficios dentro del acceso al mercado.

Gonzales (2015) nos afirmó, que estas Micro y Pequeñas Empresas cumple un papel importante para el país tanto en lo económico y social, no solo se desarrolla en el Perú, sino en el mundo entero, ya que hoy en día los clientes son más exigentes, y lo que hace estas empresas es cubrir las necesidades y expectativas del cliente, brindando lo mejor. Pero, asimismo hay dificultades que no permite desarrollar y cumplir las exigencias del mercado, ya que hay informalidad y poco interés en implantar herramientas para una buena calidad, y esto trae como consecuencia a que estas empresas no cumplan sus objetivos.

Cómo se dio a conocer anteriormente, estas son las responsables de generar empleos e ingresos en todo el mundo, ya que estas microempresas son un factor indispensable para la reducción de la pobreza, ya que emplean trabajos a aquellos sectores vulnerables, tantas para mujeres, jóvenes, adulto, pero además encontramos microempresas formales e informales, debido a las barreras políticas que hay en el país. Chávez (2019) nos indicó que: “Hay 2 332 218 empresas de la cual el 95 % están en este régimen”, y han sido una fuente principal, así como nos dice la Voz de los Emprendedores (2018) que: “las microempresas, han generado 40 % de PBI, también el 47 % de empleo, el 98,6% de mayor desarrollo en el país.

En lo internacional, las Mypes, también se da en países extranjeros, como, Japón, china, y otros países desarrollados, donde se lleva a cabo un buen manejo de gestión relacionado a la mejora continua de los procesos, donde el producto tenga calidad y no daños.

Así como nos indicó la OIT (2015), que en América Latina y Caribe son Micro y Pequeñas Empresas que han logrado una gran importancia, minimizando la desigualdad y pobreza, generando a que estas empresas generen el 47% de empleo y además hay 10 millones de estas empresas en América Latina y Caribe.

En lo nacional, las Mypes, son importante en la economía del Perú representando el 95% de empleo ya que facilitan empleo a más de 8 millones de peruanos, pero así mismo estas empresas Mypes en el mes de enero cayó en 10 puntos porcentuales, y esto se debió a muchos sectores informales, la cual genera el 18.6% de PBI y el 68% de población, y esto está generando un gran problema y más por la informalidad ya que genera baja productividad que tienen estas empresas, debido a la pobreza y el nivel de educación, no indico el Diario de la Gestión (2019).

En lo local, en San Vicente de Cañete, se está llevando plan de mejoras para así poder llegar a buenos resultados, implantando y aplicando estrategias o mejoras continuas.

Hoy en un mundo de competencias, las empresas buscan poder sobrevivir dentro de mercado, por eso las Mypes de sector agrícola, como nos indica Diario Gestión (2018), nos dice que: “Las empresas que están registradas como micro y pequeñas empresas de rubro agrícola, nos indica que han crecido un 1.7% sumando con 2, 537 de dólares”, y es debido a las exportaciones de diversos productos que se da en el extranjero. Además, se prevé que los productos agrícolas crezcan un 15%, en

la cual sería beneficioso para la empresa. Pero en el mes de enero-mayo- este rubro creció un ,3,0%, y se debe a la mayor producción de frutos, nos indicó en diario América economía (2019), pero Valdivia en el diario Conexionesan (2019) nos afirmó que el rubro agrícola ha tenido un buen desempeño durante el 2018 y 2019, es muy necesario innovar en la producción y buscar nuevos mercados, pero así se debe de tener en cuenta un financiamiento para que se lleve a cabo todo esto. En el 2018 se obtuvieron buenos resultados con respecto a este rubro, por eso es necesario que las empresas sigan innovando y se conforme con lo que tiene, ya que el mercado cambia rápidamente y el calentamiento global se vuelve más impredecible. Este rubro agrícola son la segunda fase de divisa para el desarrollo y economía del país, además como ya lo había dicho anteriormente son generadoras de empleos, pero eso si se tiene que promover las condiciones laborales y cumplir los requisitos de acuerdo a ley agraria.

Por lo contrario, lo que se quiere es que, estas empresas y más aún en la agricultura, sigan creciendo, y mejorando la productividad, el crecimiento y desarrollo del país, ya que esto sería el motor para marcar la diferencia y el desarrollo económico, con otros países; por eso el Perú debe de invertir e incrementar más, ya que este es un factor positivo dentro del mercado y para el ser humano, gracias a ello se han generado empleos y oportunidades, en la cual ha sido beneficio para el país.

Hay que tomar en cuenta que la capacitación es: “un complemento de la educación formal y el entrenamiento que ofrece al trabajador, proporcionando conocimientos y habilidades en el uso de tecnologías.” (p.49) nos indicó Padilla y Juárez (2006).

Pero además hay que tomar en cuenta la conceptualización de gestión de calidad, que nos dice:

(Duran, 1992) nos afirmó que: “La gestión de calidad son caminos que se sigue para conseguir la calidad, incorporando el proceso de gestión” (p.5), pero además la gestión lo podemos conceptualizar en dos partes como gestión y calidad, y es lo siguiente

La gestión es: “Hacer adecuadamente las cosas, planificando para así conseguir los objetivos” (p.131) nos afirma (Velasco, 2009). Luego se plantero la conceptualización de ambas partes y son:

Deming definió la calidad como: “Grado predecible de uniformidad que proporciona fiabilidad dentro del mercado” (p.16), nos afirma Carbellido (2005). Entonces en el distrito de San Vicente, provincia de Cañete, se hallan muchas Micro y Pequeñas Empresas, dedicado a diversos rubros, uno de ellos es el rubro agrícola donde se encuentra diversas empresas dedicados a diferentes tipos de producción, pero siempre diferenciándose de su competencia. El interés sobre el tema referente a capacitaciones para la gestión de calidad se observa que existe un interés con relación a la gestión de calidad a pesar que no sean aplicados al 100%; y además tienen el conocimiento que capacitando a los trabajadores incrementan el volumen de producción, para así poder cumplir las exigencias del mercado, lo que se quiere saber dentro de esta investigación es ver como se encuentra actualmente la empresa.



Entonces de acuerdo al enunciado del problema de la investigación, resalta lo siguiente:

¿Cuáles son las principales características de la capacitación para la gestión de calidad, en las Micro y Pequeñas Empresas, rubro agrícola, Caso: Empresa Agro Product &A-San Vicente, ¿2019?

Por lo tanto, se planteó el objetivo general: Determinar las principales características de la capacitación para la gestión de calidad, en las Micros y Pequeñas Empresas, Rubro agrícola, Caso: Empresa Agro Product &A-San Vicente, 2019, y para resolver el objetivo general, se plantea los objetivos específicos:

Determinar las características de la capacitación en las Micros y Pequeñas Empresas, Rubro Agrícola, Caso: Empresa Agro Product &A-San Vicente, 2019.

Determinar las características de la gestión de calidad en las Micros y Pequeñas Empresas, Rubro Agrícola, Caso: Empresa Agro Product &A-San Vicente, 2019

La presente investigación se justifica, ya que permitió conocer las principales características de la capacitación para la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresa, de acuerdo al caso de estudio, cuyo fin fue mejorar la gestión de calidad relacionados con las capacitaciones.

Además, esta investigación será teórico, ya que la información que se quiere obtener, es para poder dar a conocer de qué manera esta empresa se está desarrollando de manera nacional y provincial, aportando teorías que debatan con

los resultados obtenidos y con respecto a la investigación práctico, es indispensable saber a lo que queremos llegar y dar a conocer con esta investigación, por eso se realiza porque existe la necesidad de conocer el nivel de capacitación para la gestión de calidad.

Desde el punto de vista social, en esta investigación va a determinar sobre la capacitación del personal, que van a orientar a un mejor desarrollo y mejora en lo personal y también en lo profesional.

Desde el punto de vista metodológico la investigación será una gran ayuda y apoyo para otros estudios, de acuerdo a una investigación cuantitativa que se dan en diversas Micros y Pequeñas Empresas.

Asimismo, se empleó una investigación metodológica de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. Con una población conformada por todas las Mypes del rubro agrícola, San Vicente de cañete, año 2019 y con una muestra no probabilística, se tomará como referencia caso de estudio: Empresa Agro Products A & A, el cual se aplicará la encuesta a 10 personales -jefes de áreas.

Como resultado, de acuerdo al objetivo1 se obtuvo que: El 90% considera que la empresa realiza capacitaciones para reforzar el conocimiento de cada personal, de acuerdo a su cargo de trabajo, el 100% de los personales de las diferentes áreas opinan que la empresa promueve la participación del personal para el logro de las metas , el 80% considera que la empresa realiza evaluaciones para medir la capacidad del personal y el 50% considera que genera oportunidades para proponer mejoras

dentro del proceso de producción; mientras que en el objetivo 2 se obtuvo que : El 70 % está totalmente de acuerdo que la empresa designa funciones para la realización del proceso de producción, el 50 % está totalmente acuerdo que la empresa mantiene una buena comunicación con su personal para el logro de los procesos y el 80% está tonalmente de acuerdo que la empresa realiza evaluaciones en las fases de proceso de producción. Como conclusión se comprueba de acuerdo a los resultados obtenidos, que la empresa toma importancia las capacitaciones para reforzar el conocimiento de cada personal y además que utiliza un plan estratégico para el proceso de producción, para así poder obtener una buena gestión de calidad dentro de ello.

Finalmente, el motivo de esta investigación se planteó para saber cómo se encuentra la empresa actualmente, si el propietario hace capacitaciones para sus personales y si aparte el propietario se capacita con diversos temas pero relacionado con su rubro, comercialización, producción y , entre otros temas, ya que esto es muy importante saber si la empresa maneja una buena capacitación para la gestión de calidad, ya que por medio de ello, se podrá obtener una mejora continua en los proceso de producción para así tener una satisfacción de los productos brindados hacia nuestros cliente externos.

## II. REVISION DE LA LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### a) Antecedentes internacionales

**Aguilar (2010)** en su tesis *“Propuesta para implementar un sistema de gestión de la calidad en la empresa “filtración industrial especializada s.a. de C.V.” de Xalapa, Veracruz”*, presentada para obtén el título de maestría, en la universidad de Veracruzana-México. Esta tesis tiene por objetivo realizar una propuesta para el establecimiento de un sistema de aseguramiento de la calidad y de la gestión de la calidad total en la empresa “Filtración Industrial Especializada, S.A. de C.V.”, como metodología se exponen y justifican los diferentes pasos realizados para diseñar y proceder a la realización del trabajo empírico. En primer lugar, se tratan aspectos relativos a la determinación del tipo de estudio, describiendo minuciosamente el instrumento de recolección de la información necesaria que permita contrar la hipótesis planteada. Como conclusión, la empresa “Filtración Industrial Especializada, S.A. de C.V.” no se encuentra integrada a un sistema de gestión de calidad, los procedimientos administrativos del sistema de calidad no se encuentran documentados ni implementados en las diferentes áreas de la misma, no existen planes de calidad ni indicadores, no se refleja un mejor servicio al cliente ya que en ocasiones existe rezago en la entrega de los pedidos debido a diversos factores.

**Estrella y Peralta (2016)** realizaron una investigación titulada *“Desarrollo de plan de capacitación para servidores públicos educación zona 8”* Presentada para obtener el título de Licenciada en Administración, en la Universidad de Guayaquil - Ecuador, como metodología utilizaron una investigación descriptiva y explicativa. Como concluyeron que la gran mayoría de los funcionarios administrativos desconoce de las

políticas de planificación en cuanto a capacitación. Además, no se sienten satisfechos en cuanto a la frecuencia en que se ejecutan estos adiestramientos ya sean fuera de la institución o eventos internos, ya que, el personal considera que la capacitación es un factor fundamental para su desempeño laboral. Se considera necesaria la elaboración de un plan de capacitación, el cual deberá ser ejecutado de manera que no se vea afectado el presupuesto del Estado, ya que, como es de conocimiento público el país se encuentra atravesando una época de austeridad, derogando momentáneamente los procesos de capacitación formal.

**Mendoza (2008)** en su tesis "*Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para una Microempresa*", presentada para obtener el título de maestría, en la universidad Veracruzana-México. Tiene por objetivo si la microempresa presenta un sistema de Gestión de Calidad, como metodología se determinó el alcance, el método general, las herramientas, procedimientos de recolección y análisis de datos, además la investigación es de carácter propositivo. Como conclusión, se determina que las debilidades de la organización se centran en el tipo de gestión, ya que, se tienen deficiencias en el proceso administrativo que es utilizado actualmente, estas se observan específicamente en las etapas de planeación, organización, dirección, control y personal. También se determina que la organización cumple parcialmente con el sistema de calidad, pues lleva a cabo algunas actividades con base a la norma ISO 9001:2000, Por otra parte, la dirección no ha determinado alguna política y objetivos de calidad, no presenta evidencia de que realice revisiones al sistema de gestión, con el fin de asegurar que sea adecuado y eficiente. En relación al cliente, la dirección no muestra evidencia objetiva de comunicar la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, pues éstos no han sido 36 determinados formalmente.

**Peña (2012)**, en su tesis *“Implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa quality & consulting group s.a.s. conforme a la norma iso 90001:2008”*, presentada para obtener el título de ingeniero industrial, en la universidad libre de Colombia departamento de ingeniería industrial Bogotá, en la cual tiene por objetivo Implementar el Sistema de Gestión de Calidad conforme a la norma internacional ISO 9001 versión 2008 en la empresa de consultoría Quality & Consulting Group S.A.S, y su metodología es inductivo y sintético, y como conclusión, se obtuvo que la estandarización de los procesos permitió a la organización materializar el conocimiento existente e hizo posible la capacitación de nuevos colaboradores sin que exista algún tipo de alteración en la cotidianidad de la empresa ni en los estándares de calidad de los servicios prestados. La implementación del Sistema de Gestión de Calidad permitió a la compañía la creación de una estructura organizacional basada en el conocimiento de la situación real de la empresa y orientada bajo directrices de calidad en cada uno de los niveles, y un manejo de la operación focalizado en metas y resultados establecidos

**Soto (2010)** en su tesis *“Evaluación de impacto de la capacitación: caracterización y una propuesta para la gran empresa privada chilena”* presentada para obtener el título de psicóloga en la universidad de Chile. Tiene como objetivo elaborar una propuesta que facilite las condiciones para la evaluación de impacto de la capacitación al interior de las grandes empresas privadas de Chile, y su metodología es bibliográfica y un nivel descriptivo. Como conclusión, lo primordial será establecer objetivos comunes donde todos estén involucrados y, a su vez, comunicarlos de forma directa y asertiva que no dé pie a malinterpretaciones. Es por esto, que al hablar de la evaluación de impacto de la capacitación y una propuesta que la facilite, en realidad se está

hablando de una intervención que va más allá de un área de administración de recursos humanos puesto que necesariamente se debe involucrar a toda la organización.

#### **b) Antecedentes Nacionales**

**Huaranga (2017)** en su tesis “*Caracterización de la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicio– rubro restaurantes en el distrito de nuevo Chimbote, 2013,*” presentada para obtener título profesional de licenciada en administración, en la universidad de Uladech-Chimbote. Esta tesis tiene por objetivo determinar las principales características de la gestión de calidad de las micros y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013, y dentro de su metodología se está desarrollando un diseño no experimental descriptivo, transversal y cuantitativo en una muestra dirigida a 23 micros y pequeñas empresas en una población de 90. Como conclusión, se obtuvo que la mayoría de las Mypes esta formalizado, pero la minoría de trabajadores laboran de formal, la totalidad de las Mypes desconocen sobre estándares de calidad y ponen en práctica una gestión de calidad de manera inadecuada.

**Martínez (2018)** en su tesis “*Caracterización de la Capacitación y Gestión de Calidad de las Mype Rubro Librería del Centro de Piura, Año 2018*”, presentada para obtener el Título de licenciada en Administración, en la universidad Uladech-Piura. Su objetivo de esta tesis es determinar qué características tiene la capacitación y gestión de calidad de las MYPE rubro librería del Centro de Piura, año 2018. Como metodología se empleó una investigación tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal y como conclusión, fue que las características de la capacitación de las MYPE rubro librería del Centro de Piura tienen objetivos como la enseñanza, la modificación de actitudes; de la misma manera, la aplicación de

técnicas clasificadas en cuanto a la utilización, al tiempo y el lugar. También, se determinó que las características de la gestión de calidad de las MYPE rubro librerías del Centro de Piura, es la puesta en práctica de los principios de enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque a procesos y la relación con proveedores; de la misma forma, la no existencia de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015.

**Palomino (2017)** en su tesis *“Características de la Capacitación en Gestión Empresarial en las Micro y Pequeñas Empresas del Perú: 2011-2013”* presentada para obtener el grado académico de maestro en Negocio Internacionales, en la universidad San Martín de Porres. Lima-Perú. Esta tesis tiene como objetivo determinar las principales características de las capacitaciones en gestión empresarial en las Micro y pequeñas empresas (Mype) peruanas del 2011 al 2013 y su metodología se aplicó un diseño descriptivo (cuantitativo). Como conclusión, se determinó que la gran mayoría de Mype peruanas ignora la importancia y el valor que puede tener la práctica de capacitarse. Se muestra la falta de apoyo de parte del gobierno en incentivar las capacitaciones como una herramienta estratégica para el incremento de la productividad y el buen desempeño de las Mype frente a un contexto competitivo en el cual vivimos.

**Sánchez (2017)** en su tesis *“Caracterización de la Capacitación Y Gestión de Calidad de las Mype del Sector Transporte de Pasajeros – Rubro Auto Colectivos de la Provincia de Sullana, Año 2016”*, presentada para obtener el título profesional de licenciada en administración, en la universidad Uladech-Chimbote. Su objetivo de esta tesis es determinar las principales las características de capacitación y gestión de calidad de las MYPE del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la



provincia de Sullana, año 2016, con una metodología de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo. Como conclusión, se dio la siguiente que el 75% responde que la capacitación si la consideran como una inversión a futuro, por otro lado, el 85% responde que la capacitación si es una herramienta para mejorar la rentabilidad de su empresa. respecto a la gestión de calidad el 85% representa que un buen sistema de gestión de calidad si generara ventajas ante la competencia, por otro lado en un 100% responde que cree que la gestión de calidad que brinda su MYPE atrae mayor cantidad de clientes llegándose a las siguientes conclusiones: La capacitación es una herramienta que ayuda a mejorar la rentabilidad de las Micro y pequeñas empresas, mejorando las capacidades laborales de los trabajadores y que la gestión de calidad es una herramienta que genera ventajas competitivas mejorando la calidad del servicio que ofrecen las micro y pequeñas empresas logrando satisfacer la necesidad de los clientes.

**Tejada (2017)** en su tesis *“Gestión de Calidad en la Capacitación en Ventas de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio Rubro Zapaterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2016”*, presentada para optar el título profesional de licenciada en administración, en la universidad Uladech-Chimbote. Su objetivo de la tesis es determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación en ventas de los micros y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2016, con una metodología de nivel descriptivo, con un enfoque cuantitativo y el diseño No experimental transversal. Su conclusión, fue que el el 57,1% tienen cierto conocimiento sobre gestión de calidad, el 100,0% respondieron que sí contribuye a mejorar el rendimiento del negocio con la gestión de calidad, el 71,4% respondieron que la gestión de calidad sí ayuda a alcanzar los

objetivos y metas trazadas, el 57,1% sí reciben capacitación para atención al cliente, el 50,0% reciben capacitación 3 veces al año, el 57,1% si deberían dar más capacitaciones y el 100,0% sí es eficiente la empresa cuando atienden y dan solución a los reclamos de los clientes.

## **2.2. Marco Teórico**

Dentro de ello, se detallará conceptos, tipos, características, clases y entre otros, que se da por diferentes autores que hablan a cerca de cada punto a tratar. A continuación, se explicará la cada variable propuesta y son:

### **2.2.1. Capacitación**

Según el autor Padilla y Juárez (2006), afirma que:

“La capacitación es el resultado de decisiones, costo-beneficio tomadas por el trabajador y el empleador” (p.49), esto nos quiere decir que si los empleadores capacitan a su personal va generar que la empresa tenga beneficios, en otras palabras, el empleador invierte en su personal capacitándole, para así generar mayor productividad, ya que el empleador espera obtener resultados.”

Además, el autor Oliver (2012) nos dice que:

“La capacitación es un proceso mediante el cual las empresas proporcionan educación a sus recursos humanos, con el objetivo de desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes, que permitirá cumplir objetivos planteados” (p.46). Es nos quiere decir que la empresa debe implantar la capacitación, y mediante ellos el personal tendrá conocimientos de que aquello y podrá desenvolverse en su trabajo y así poder los objetivos o metas que la empresa ha planteado.

“La capacitación será un complemento de la educación formal y el entrenamiento que

ofrece al trabajador, proporcionando conocimientos y habilidades en el uso de tecnologías.” (P.49) nos indica Padilla y Juárez (2006).

La capacitación es importante para todo, el trabajador debe tener conocimientos y más aún habilidades para desarrollar su labor dentro de la empresa, es por ello que deben estar actualizados de diversos temas conllevan a un trabajo bueno y así generar productividad en la empresa.

#### **2.2.1.1. Objetivos de la Capacitación**

Según Rodríguez (2009) nos afirma que la capacitación es muy importante en la empresa y para todo personal, y siempre va a cumplir un papel indispensable, es por ello que los principales objetivos dentro de la capacitación son:

- a) Preparar al personal para la ejecución de las diversas tareas que se da dentro de la organización.
- b) Proporcionar oportunidades para el desarrollo personal, no solo en sus cargos sino también en otras funciones.
- c) Crear un clima más satisfactorio entre los empleados.
- d) Ofrecer oportunidades para el desarrollo y crecimiento de las habilidades y capacidades del personal de forma continua.
- e) Transformación de actitudes de los empleados

Estos objetivos, es muy importante, ya que permite apoyar el desarrollo del personal, conllevando a que el personal logre un crecimiento y desarrollo para una buena mejora. Todo esto conllevaría a que, al implantar una capacitación para la gestión de calidad, ayudaría a las empresas a tener competitividad dentro del mercado.

### 2.2.1.2. Características de la capacitación

Jones y George (2014) nos indica ciertas características sobre la capacitación (p.419) y son los siguientes:

**Desempeña nuevos puestos.** - Esto quiere decir que mediante la capacitación uno puede subir a otro nivel o puesto de trabajo dentro de la empresa, de acuerdo a su desempeño, y conocimientos. Además, consiste en derivar el análisis de puesto de trabajo y que pretende la mejora a través de aspectos tanto técnicos y humanos de manera que se logre una mayor eficacia organizativa y satisfacción laboral del empleado.

*Un puesto de trabajo se puede definir de muchas maneras y una de ellas es : “Funciones o actividades que la misma persona desarrolla, así como los niveles de habilidades, formación, experiencia y esfuerzo, tomando como responsabilidad el tipo de trabajo que lleva a cabo” (p.50), nos indica Peña Batan citado en (Daniel, 2007),pero además de ello (Pedro Mondelo, 1998), nos afirma que un puesto de trabajo es el “lugar donde una o varias personas desarrollan actividades, ya sea reguladas, fiscalizadas y controladas” (p.25).*

Hay que toma en cuenta que, puesto de trabajo en mi opinión, será el lugar donde una persona desempeña su trabajo dentro de la empresa, donde además desarrollará actividades en donde la empresa les brinda todo lo necesario para llevar a cabo dicha actividad, pero eso si siempre cumpliendo las responsabilidades y deberes. Además, hay que tomar en cuenta que la empresa puede analizar qué puesto de trabajo puede ocupar su personal y puede ser mediante tres métodos:

a) **Método de observación**, es donde consiste en observar al personal, para ver si cumple sus funciones de manera dinámica. Pero hay que tomar en cuenta que este

método a veces no aclara las dudas, por eso es recomendable que se acompañe de entrevistas y análisis.

b) **Método de cuestionarios**, este método ayuda a que el personal responda una serie de preguntas relacionados a las responsabilidades, habilidades, obligaciones con el puesto de trabajo que desarrolla.

c) **Método de entrevista**, este método se por medio de una conversación con el personal y el quien lo entrevista (supervisor), donde mediante ello se obtendrá información relacionada a su puesto de trabajo.

**Adquieren conocimientos, actitudes y habilidades.** - Cuando uno se capacita adquiere estos tres elementos, que serán de gran ayuda para su desenvolvimiento dentro de la empresa. Pero a continuación se conceptualizará cada uno de los tres elementos:

(Jimenez Alfonso, 2005), nos indica estos tres elementos son necesarios dentro de una empresa, es por ello que:

*El conocimiento es un “resultante del proceso del aprendizaje que ocurren durante el tiempo, donde esto va a generar cambios en el comportamiento de la persona” (p.160), nos afirma Longen, citado en el libro de (Jimenez Alfonso, 2005).*

En mi opinión personal el conocimiento serán aquellos hechos que adquiere una persona, que se darán a través de experiencia, comprensión y practica dentro del trabajo.

*Las habilidades son aquellas capacidades que adquiere una persona para así poder resolver o llevar a cabo una actividad, ya sea correctamente y con facilidad. Pero además as habilidades abarcara los siguiente como nos indica (Jimenez Alfonso,*

2005) y son:

- a) Identificación de oportunidades
- b) Resolución de problemas
- c) Pensamiento creativo. Etc. (p.161)

*Y las actitudes son “el comportamiento de la propia persona, donde estas estarán ligadas a la personalidad, aprendizaje y motivación” (p.161), nos indica (Jimenez Alfonso, 2005), en otras palabras, las actitudes son el impulso a un comportamiento que va adquirir una persona, donde todo eso va a partir de un estímulo del medio ambiente que los rodea. Las características que posee las actitudes son:*

- a) Son resultados de la experiencia y aprendizaje
- b) Pueden ser flexibles y susceptibles durante un cambio
- c) Responden a los estímulos del medio ambiente, etc.

**Asumir nuevos retos y responsabilidades.** Mediante ello, el personal asumirá nuevas responsabilidades o retos dentro de la empresa, donde tendrá que verificar el desarrollo y proceso de los productos. es importante que el personal asuma estos elementos, ya que esto permitirá ser más variado e interesante, con el fin de evitar que el trabajo se vuelva monótono.

**Adaptarse a las condiciones cambiantes.** - El personal debe adaptarse a los cambios dentro de la empresa, para muchos no es fácil y tienen miedo a los cambios que suceden en la empresa, pero uno debe aprender de cómo hacerlo, y así no tener complicaciones dentro de ello.

**Ser eficaces dentro de la organización.** - Dentro de la empresa uno debe tener la capacidad de alcanzar una meta u objetivo. Ser eficaz dentro de la empresa permite a que el personal de desarrolle más o desempeñe bien su trabajo, todo esto dependerá de hacer las cosas bien para así cumplir lo deseado.

**Promueve un aprendizaje dinámico y creativo.** - Cuando uno se capacita aprende diferentes cosas que le ayudaran tanto en lo profesional como personal. El aprendizaje debe ser dinámico y creativo, para que le personal se le haga fácil de captar lo que no quiere decir y así plasmarlo dentro de la empresa. En mi opinión personal el aprendizaje será el proceso por el cual se van a adquirir habilidades, destrezas, conocimientos, conductas y valores, por parte de la propia persona, además también será un proceso que mediante el cual la persona, a través de experiencia, manipulación de objetos, interacción con las personas, va a generar conocimiento, la cual es beneficioso para la persona.

### **2.2.1.3. Beneficios de la capacitación**

Calvo en su revista sobre la capacitación nos dice que Mitchell (1995), nos habla acerca de los beneficios que tiene el personal y son la siguiente:

- a) Ayuda al individuo para la toma de decisiones y la solución de problemas.
- b) Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- c) Forjas líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- d) Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- e) Permite el logro de metas individuales.
- f) Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.
- g) Elimina los temores a la incompetencia (p.6)

Pero además Chiavenato (2009) nos indica lo que nos proporciona la capacitación tanto en lo interior como exterior, los cuales son: (p.390)

### **Interior**

- a) Mejora la eficiencia de los servicios.
- b) Aumenta la eficacia en los resultados.
- c) Creatividad e innovación en los productos y servicios que se ofrecen al mercado.
- d) Mejor calidad de vida en el trabajo
- e) Mayor productividad.
- f) Mejor atención al cliente.

### **Exterior**

- a) Mayor competitividad organizacional.
- b) Otras organizaciones acosan a los colaboradores de la empresa.
- c) Mejora de la imagen de la organización.

#### **2.12.1.4. Propósitos de la Capacitación**

De acuerdo a los propósitos de la capacitación, Silíceo (2004), nos dice que existe ocho propósitos que debe seguir la capacitación, las cuales son:

- a) Crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y valores de la organización.
- b) Clarificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales



- c) Elevar la calidad del desempeño
- d) Resolver problemas
- e) Habilitar para una promoción
- f) Inducción y orientación al nuevo personal de la empresa
- g) Actualizar conocimientos y habilidades
- h) Preparación integral. (p.29)

#### **2.2.1.5. Tipos de capacitación**

Jones y George (2014) nos indica sobre que: “Existen dos tipos de capacitaciones que son: en el aula y en el puesto (p.420), y por los siguiente se conceptualizara:

**Capacitación en el aula.** - Nos indica que, mediante esta capacitación, los empleados adquieren conocimientos y aptitudes, además esta capacitación puede impartirse en la organización o fuera de ella, es decir se hacer en otras instituciones. Hay otras organizaciones que cuentan con sus propias divisiones formales de enseñanza, en estas aulas debe de incluir videos, interpretaciones de papeles, materiales, conferencias y debates en grupos.

**Capacitación en el puesto.** - En esta capacitación se imparte enseñanza, y se lleva a cabo en el lugar de trabajo, a medida que el personal realiza las labores de sus puestos. Estos tipos de capacitaciones lo puede impartir compañeros de trabajo y también supervisores, es decir los aprenden mediante la práctica, es por ejemplo se dan en los chefs o restaurantes, ellos enseñan a otros a aprender cosas nuevas.

Pero, además Sánchez (2010), nos indica tres tipos de capacitación y son lo siguiente:

**Capacitación para el trabajo.** - Esto nos quiere decir va directamente al trabajador,

que va a desempeñar un nuevo trabajo, ya sea porque es nuevo, promovido o reubicado. Esta capacitación está dividida en dos y son:

a) **Capacitación preingreso.** – Esta capacitación se hace con fines de selección, en la cual su fin es brindar al personal conocimientos, habilidades, que necesita para poder desempeñar su trabajo dentro de la empresa.

b) **Capacitación de inducción.** - En esta capacitación, ayuda a integrar al personal a su puesto de trabajo, a la empresa, al grupo, etc.

**Capacitación promocional.** - Esto quiere decir busca otorgar al trabajador nuevas oportunidades, con el fin de alcanzar otro rango.

**Capacitación en el trabajo.** - Esto nos quiere decir que estas capacitaciones desarrollan mejores actitudes en el personal. Más en esta capacitación lo que se quiere lograr es la realización, crecimiento, aptitudes, habilidades en la propia persona, en otras palabras, busca principalmente la formación integral.

#### **2.2.1.6. Niveles de la Capacitación**

Según Kirkpatrick, los niveles de capacitación, consiste en “Evaluar las áreas y además sirve como guía para los instructores” (p.41), nos indicó Guerra (2007) y los cinco niveles son:

**Nivel 1: Reacción;** este nivel está enfocada en las opiniones del personal con respecto programa de capacitación, preguntando principalmente en: ¿en que tanto le gusto estos programas o como le fue en el programa?

**Nivel 2: Aprendizaje;** esto está enfocado en los resultados que se da en la capacitación, adquiriendo conocimientos, habilidades, cambio de actitudes y conductas, además estará enfocado en el grado al cual llegó el aprendizaje, preguntado

lo siguiente: ¿Qué conocimiento obtuvieron los participantes con respecto al programa?

**Nivel 3: Comportamiento;** los cambios de comportamiento se deben evaluar por medio del aprendizaje y el desempeño en el lugar de trabajo, y todo esto se logrará a través de la óptica de 360° o mediante encuestas. Pero si no se cumple con todo aquello, se concluye que no se logró los objetivos y que el ambiente de trabajo no es favorable para motivar a una conducta o comportamiento. Aquí se plantea la siguiente pregunta: ¿qué cambios genera en el desempeño del trabajo a los participantes mediante los programas de capacitación?

**Nivel 4: Resultados;** este nivel está enfocado a los resultados finales, aquí se evaluará el impacto causado por la capacitación, estos resultados se darán en la empresa obteniendo: aumento de utilidades, mejor calidad de trabajo, mejor atención al cliente, etc.

**Nivel 5: Inversión;** Esto está enfocado en la inversión para la capacitación, para así conocer la eficiencia del gasto que se ha realizado.

#### **2.2.1.7. Factores que afectan la capacitación y desarrollo**

Todos estos factores se dan por los diversos cambios, y que afecta tanto para la capacitación y el desarrollo nos indica Chiavenato (2009), donde además hay otros tipos factores que son: (p.373).

**El apoyo de la alta gerencia,** este es un requisito fundamental, ya que el apoyo debe ser real y concreto, con una buena comunicación, y si no hay una importancia pues este programa se vuelve un desperdicio y dinero. Por eso la manera más eficaz de hacerlo es participando de manera activa, partiendo por la alta gerencia y luego por los

demás.

**El compromiso de los generalistas y especialistas**, esto nos quiere decir que todos los gerentes y los que conforman la organización, deben estar estrechamente ligados a los programas de capacitación. La responsabilidad va a caer estrechamente en ellos.

**Los avances tecnológicos**, ningún factor tiene más influencia en la tecnología de la información. Hoy en día la computadora y el internet están afectando todas las funciones de los negocios y cambiando la forma en que el conocimiento se divulga a las personas.

**La complejidad de la organización**, las organizaciones tienen pocos niveles jerárquicos y dan la impresión de que sólo son arreglos de personas y tareas.

**Los principios del aprendizaje**, el propósito de la capacitación y desarrollo es el cambio en el comportamiento de cada una de las personas, que deben aprender y así poder haber cambio dentro de la empresa.

**Otros procesos de la administración de personal**, Las actividades de capacitación y desarrollo dependen de todos los demás procesos de la administración de personal, como el reclutamiento, la selección para mejorarlos y remuneración.

#### **2.2.1.8. Proceso de la capacitación**

Hay que tomar en cuenta que la capacitación es un proceso cíclico y continua, que se va durante el tiempo nos indica Chiavenato (2009), donde además la capacitación va a pasar por cuatro procesos (p.376).

**Diagnostico.** - Donde consiste en realizar un inventario de todas las necesidades que deben ser atendidas y solucionadas de la capacitación.

**Diseño.** - Consiste en preparar un tema o proyecto relacionado a la capacitación, para así poder solucionar las necesidades propuestas.

**Implantación.** - Esto nos quiere decir de ejecutar y dirigir el programa sobre la capacitación.

**Evaluación.** - Consiste en revisar todos los resultados obtenidos mediante el programa de capacitación.

### **2.2.1.9. Teorías de la capacitación**

#### **Teoría del Capital Humano:**

Galván (2011) nos indica que desarrollada por Gary Sanley Becker a través del libro Capital Human, su idea principal es considerar a la educación y la formación como inversiones que realizan los individuos racionales, con el fin de incrementar su eficiencia productiva y sus ingresos.

#### **Teoría de Aprendizaje según Chris Argyris y Donald Schön**

García (1997), nos indica que Chris Argyris y Donald Schon, son dos pensadores sobre el aprendizaje organizacional, donde ellos se refieren sobre a construir, probar y reestructurar el conocimiento, a través de mecanismos, procedimientos, trabajo en grupo y cambios de comportamiento.

Ellos nos dicen que un individuo se dedicará a la investigación para comprender y resolver esta inconsistencia, pero durante ello, los individuos van a interactuar con otros miembros de la empresa y es ahí donde el aprendizaje se llevará a cabo. De acuerdo ello estos dos personajes nos indica que la teoría del aprendizaje organizacional se basara de dos modos de funcionamiento y son:

**Teoría expuesta.** - Se refiere a que cada empresa tiene normativas, con respecto a

cómo los empleados deben comportarse, con el fin de poder llevar a cabo su trabajo.

**Teoría de uso.** - Se refiere a la forma de cómo hacer las cosas, es decir las personas se basarán en la interacción y el intercambio de ideas, con el fin de resolver los problemas, para así poder aprender de ello.

Además, en 1996 estos personajes identificaron tres tipos de aprendizaje, la cuales son:

**Aprendizaje individual.** - Esto se compone de una serie de instrucciones, basadas a la retroalimentación, cuando la estrategia se modifica en respuesta a un resultado inesperado; más que todo es la forma en que aprendemos a reaccionar ante cualquier problema, con el fin de obtener resultados.

**Aprendizaje de bucle doble.** – El aprendizaje resulta a partir de un cambio, es decir va a requerir de las experiencias e información, para así replantar los propios convencimientos y aceptación. Cambiando todo esto podemos atacar el problema desde la raíz.

**Deuteroaprendizaje.** - Se refiere aprender sobre la mejora del sistema del aprendizaje, es decir cómo se va a llevar a cabo el aprendizaje. El de como aprender.

### **Teoría de Recursos Humanos**

En esta teoría, (Chiavenato, 1981), afirma que:” La teoría de recursos humanos fue desarrollada por Elton Mayo, con su modelo Hawthorne.” (p.153).

(Chiavenato, 1981), afirma que: “Su interés primordial de Elton Mayo, era analizar en el trabajador los efectos psicológicos que podían producir condiciones físicas del trabajo, en relación con la producción.” (p.14), y es muy cierto lo que nos afirma, ya que los trabajadores si tienen problemas, ya sea personal, social o del trabajo, va a generar que no desempeñe bien su labor y la consecuencia sería para la empresa, ya que generaría mala producción.

Este modelo propuesto por el, ayudara a tener en cuentas los diferentes condiciones, tanto ambientales como psicológicos, en la cual esto conllevara la productividad de la empresa.

Luego de esta teoría de darán repercusiones por diferentes autores que nos hablan a cerca de las relaciones humanas o también llamada como conducta humana.

### **Teoría de campo de Lewin**

Esta teoría se basará sobre “El comportamiento social” (p.171), nos afirma Chiavenato (1981), es decir dentro de este comportamiento social se dará por la motivación y frustración de la persona, en la cual genera un comportamiento específico. Su teoría de campo se basa en dos suposiciones que son:

- a) El comportamiento humano se deriva de los hechos coexistentes., es decir, del ambiente que los rodea.
- b) Luego estos hechos tienen un carácter dinámico, que va a depender de la interrelación con otras personas, es decir la persona va a percibir lo que sucede a su alrededor y van tener su perspectiva de ver las cosas.

En otras palabras, el comportamiento será el resultado de la interacción, entre la persona y el medio ambiente que los rodea.

### **Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow**

Es una de las teorías más referidas de acuerdo a la motivación, en la cual trata de: “Maslow concluyó que cuando se satisface una serie de necesidades, estas dejan de ser un motivador.” (p.391), nos afirma (Harold Koontz, 2012), es decir que las necesidades parten del comportamiento y conducta del propio individuo, en la cual todo esta se da por una necesidad que motiva a la propia persona a realizar o comprar algo, ya que todas estas necesidades son las que atraviesan las personas día a día. En

esta pirámide de Maslow tenemos necesidades básicas que son de la propia persona y necesidades superiores que son necesidades y deseos más elevado de la persona.

### **Teoría de dos factores de Herzberg**

Gelabert (2010), nos afirma que: “Herzberg, se basó en los estudios de Maslow, el concluyo que los factores que crean insatisfacción son diferentes a los que causan satisfacción.” (p.96), esto nos quiere decir que el ser humano parte de una necesidad, y cada necesidad requiere incentivos, impulso, remuneración, etc, por parte de la otra. Esta teoría explica dos factores, que afecta en el comportamiento de la persona dentro de la empresa, en mi opinión esta teoría está más enfocada en las condiciones de trabajo, lo que es el clima organizacional y las motivaciones de cargo que causa en las personas, y los factores son:

- a) Factores Higiénicos
- b) Factor Motivacional

### **2.2.2. Gestión de Calidad**

Según Duran (1992), nos afirma que: “La gestión de calidad son caminos que se sigue para conseguir la calidad, incorporando el proceso de gestión” (p.5), además también nos conceptualiza que: “La gestión de calidad seria la dirección que planifica el futuro, implantando programas que controlen los resultados de la calidad.” (p.5), nos indica Duran (1992),

Según el autor Sosa (2008) es lograr que todas y cada una de las personas que forman la empresa conozcan y entiendan claramente su trabajo, para hacerlo bien desde el principio, en un clima de cordialidad y satisfacción en donde cada día se tenga un reto al iniciar y un logro al terminar. asimismo, Castillo y Osorio (2011) la Gestión de Calidad debe estar integrada en los procesos, procedimientos,



instrucciones de trabajo, mediciones y controles, etc., de las propias operaciones de la organización, ya que sirve para asegurar el buen funcionamiento y control de esta en todo momento. Todos estos conceptos dados por diversos autores, pues dan el asertividad del concepto de gestión de calidad, hay que tomar en cuenta que cuando implantamos herramientas dentro de la empresa todo se dará para la prevención y corrección de un producto defectuoso, y las decisiones para ello surgirán de los superiores, con el fin de mejorar el desempeño y cumplir las metas. Hay que tomar en cuenta que en la empresa se debe de incluir los RR. HH, materiales, y todo aquello para poder cumplir sus objetivos.

La gestión de calidad analiza los procesos, con el fin de obtener una mejora continua dentro de la empresa, además mediante la gestión de calidad es importante para la organización y país, porque a través de esto logran la satisfacción del cliente, y es por ello que, al realizar una buena capacitación, y seguir con ciertas normas e implantando un sistema, va a permitir que la empresa alcance un buen nivel de producción tanto en productos como servicios.

*La gestión de calidad es importante para planificar las políticas que tiene la empresa, y así lograr a que se diferencie de otra, es por ello que debe brindar un buen valor agregado, en otras palabras, la gestión de calidad será una herramienta de gran ayuda para ver si estamos cumpliendo los procesos establecidos para así lograr la calidad requerida.*

Asimismo, se conceptualizará lo que es la gestión y calidad que dan diversos autores y es lo siguiente:

### **Gestión**

“La gestión es cuestión de herramienta que residen en buena medida de la eficacia

de dentro de la gestión” (p.124), nos afirma (Velasco, 2009), además nos dice que la gestión es: “Hacer adecuadamente las cosas, planificando para así conseguir los objetivos” (p.131) nos afirma (Velasco, 2009). Estos dos conceptos, nos muestra la importancia que es la gestión en la empresa, ya que por medio de ello podemos lograr metas alcanzadas, pero siempre asumiendo responsabilidades de una buena administración en el negocio, con el fin de elaborar estrategias y soluciones a los problemas.

### **Calidad**

Deming definió la calidad como: “Grado predecible de uniformidad que proporciona fiabilidad dentro del mercado” (p.16), nos afirma Carbellido (2005), es decir la calidad para él era importante, ya que la calidad representa la función del producto y el uso requerido. En mi opinión el producto debe tener una calidad, cumpliendo la fiabilidad, es decir las cualidades y necesidades del cliente.

Kaoru Ishikawa, citado en el libro de Carbellido (2005) nos define la calidad como: “Función integral de la organización, que es el resultado de un control de todo individuo y de cada división de la empresa” (p.16), ya que la función integral debe cumplir toda empresa, y se debe de tomar en cuenta que no solo se basara en el precio, servicio, sino también tienen que preocuparse por el medio ambiente y la seguridad.

Crosby definió la calidad como: “Cumplir los requisitos del cliente” (p.16) nos afirma Carbellido (2005).

#### **2.2.2.1. Importancia de la Gestión de calidad**

Costa (2008), nos indicó, que los consumidores hoy en día son más exigentes y lo requieren es la calidad en los productos. por eso la gestión de calidad tiene mucha

importancia, desde la fidelización de clientes, hasta la propia imagen de la marca de la empresa. Además, nos permitirá controlar el desempeño de los procesos y de la organización, ayudando a cumplir de manera adecuada la normativa con relacionado a los productos o servicios. Es por ello que la importancia que tiene la gestión de calidad es:

- a) Satisfacer las necesidades del cliente
- b) Cumplir las expectativas del cliente
- c) Lograr productos sin defecto
- d) Producir y entregar productos que satisfagan
- e) Dar respuestas a los reclamos del cliente, etc

#### **2.2.2.2. Objetivos de la Gestión de Calidad**

Como nos indica Gonzales (2018) en el artículo *Emprende Pyme*, que la gestión de calidad tiene como objetivo asegurar la eficacia e incrementar la confianza de los clientes, es decir que, por medio de ello, se lograra la satisfacción del cliente y el logro de los resultados.

Además, Pérez (2014) nos indicó, que el objetivo de la gestión de calidad es: “Lograr un proceso de mejora continua de la calidad por un mejor conocimiento y control de todo el sistema”, es decir que el producto recibido por los consumidores tiene que estar en correctas condiciones para su uso.

#### **2.2.2.2. Características de Gestión de Calidad**

Dentro de las características como nos indica Sosa (2008), que dentro de la gestión de calidad se toma en cuenta cuatro características y son:

- a) Se requiere la participación del personal
- b) Considerar las necesidades y condiciones de cada organización

c) Se implanta para el beneficio de todo

d) Parte de las condiciones reales y actuales de la empresa

Es por ello que muchas empresas Mypes no logra tener buenos resultados por motivo a que no cumplen con lo establecido es por ello que se debe de considerar, para así halla una buena gestión de calidad.

### **2.2.2.3. Beneficios de la Gestión de Calidad**

Montes (2012), nos indica los beneficios de la gestión de calidad, serian importantes para la empresa y para su desarrollo, en la cual se detallará lo siguiente:

a) **Incrementar la satisfacción del cliente.** - Es decir ayuda a que la organización planifique todas las actividades en base a los requisitos de los clientes, pero hay que tomar en cuenta que no solo se cumplirá los requisitos que se deben cumplir en el producto sino de tener a los clientes satisfechos.

b) **Incrementa la rentabilidad.** - Es decir al aumentar la satisfacción del cliente, reduciendo los costes y desperdicios, la rentabilidad aumenta, produciendo ingresos a la empresa, así tener un posicionamiento dentro del mercado.

c) **Reducir la Variabilidad en los procesos.** - Es decir a través de ello podemos estandarizar los procesos de la empresa, lo cual hace que aumente la capacidad de producir productos consistentes, en otras palabras, son cambios que se hacen en el producto, que afectan al producto que se ofrece.

d) **Potenciar la imagen de la empresa.** - Es decir que la imagen de la empresa mejore, ya que hay muchas empresas que tienen certificados basada al sistema de gestión de calidad, pero no cumplen con ello, perdiendo la calidad en sus productos.

e) **Mejorar la calidad de nuestros productos y servicios.** -Es decir que el sistema de gestión de calidad ayudara que la empresa verifique y analice los procesos, mejorando y cumpliendo los requisitos establecidos, para así tener un producto de calidad.

f) **Intercambio de Conocimientos.** - Esto quiere decir que cuando hay una reunión en la empresa, se debe de exponer toda la información e incidencias que hayan ocurrido, tomando como mejora y así evitar problemas futuros.

#### **2.2.2.4. Los cuatro pilares de la Gestión de Calidad**

Según Sosa (2008), nos indica que existen cuatro pilares importantes dentro de la Gestión de Calidad, y son la siguiente:

a) **La primera es que la gente debe saber lo que se quiere lograr** , si uno dentro del trabajo no sabe qué hacer, pues todo se manejará mal, y no se logrará las metas trazadas y la empresa tendría baja productividad.

b) **Segundo, sería que la gente sepa cómo hacerlo**, esto se lograra mediante la capacitación, ya que uno debe de demostrar su capacidad y competencia dentro del trabajo, además también de una estandarización, es quiere decir documentación de proceso. Todo esto conlleva a que uno realice bien el trabajo y segundo se cómo es el funcionamiento o proceso ya si logre mantenerlo y lograrlo.

c) **Tercero, que la gente cuente con lo necesario y adecuado para hacer su trabajo**, esto se puede llamar un buen clima organizacional, ya que como mucho sabemos la gente se queja de su trabajo que a veces no tiene lo necesario para poder trabajar, y cuando se quejan con sus superiores pues no le hacen caso, y eso se debe cambiar dentro de la empresa, uno será para su seguridad, desarrollo del trabajo.

d) **Y por el último que la gente quiera hacer su trabajo** , pues vemos muchos casos en ello, ya que mucho hacen su trabajo por motivación y por estar comprometido o porque ama su trabajo, y todo esto lo hacen para hacer una buena labor.

### 2.2.2.5. Elementos de la Gestión de calidad

Mateo (2009), nos indicó que la gestión de calidad son una serie de actividades que se llevan a cabo, sobre un conjunto de elementos, con el fin de lograr la calidad en los productos que se ofrecen a los clientes, en otras palabras, son planear, controlar y mejorar aquellos elementos que influyen dentro de los requisitos de l cliente.

De esta manera los elementos de la gestión de calidad se encuentran lo siguiente:

**Estructura organizacional.** – Es la jerarquía de funciones y responsabilidades, es decir la empresa organiza a su personal, implantándole funciones y responsabilidades, para así cumplir los objetivos trazados.

**Planificación.** – Es un conjunto de actividades que permite a que la empresa trace lo que quiere lograr. Dentro de la planificación se hace las siguientes preguntas: ¿Adónde queremos llegar?, ¿Qué vamos hacer para lograrlo?, ¿cómo lo vamos hacer?, entonces respondiendo las preguntas planteados, la empresa podrá cumplir lo planteado.

**Recursos.** - Son todo lo que se va a necesitar dentro de la empresa, como: maquinaria, personas, equipos, etc), para así poder cumplir los objetivos.

**Procesos.** – Son un conjunto de actividades o secuencia de pasos, para el logro de los objetivos, ya que el proceso requiere recursos, procedimientos, planificación y otros.

**Procedimientos.** - Es la forma de llevar un proceso, es decir son los pasos que se deben de realizar para poder transformas los productos, pero será de la decisión de la empresa si requiere seguir los procedimientos.

### 2.2.2.6. Principios de la Gestión de Calidad

Hurtado, Bustamante y Valencia (2008), nos indican que existe ocho principios relacionados a la gestión de calidad y son: (p.18)

**Principio 1: Enfoque del cliente.** - La organización se debe de enfocar sus clientes, y más aún en satisfacer las necesidades actuales y futuras del cliente, es decir la organización debe esforzarse y ofrecer productos o servicios que superen las expectativas, ya que hoy en día los clientes son más exigentes. Las actividades más relevantes son: mejorar la entrega de los productos, presentación, precio, etc, y evaluar la satisfacción del cliente y proceder los resultados.

(Yudi, 2007), nos dice además que el enfoque de cliente:

“Toda organización debe saber cómo cubrir las necesidades del cliente, es por ello que se debe de definir el de cómo se detecta las necesidades y de cómo se van a llevar a cabo en el interior de la organización”, (p.29), en otras palabras, la organización debe preocuparse en cumplir a sus clientes y además en cumplir sus requisitos actuales y futuras.

Hay que tomar en cuenta que, para el enfoque del cliente, se tiene que llevar o seguir los siguientes pasos:

- a) Conocer quiénes son nuestro cliente
- b) Verificar lo que necesita y desea el cliente
- c) Conseguir que toda la empresa debe conocer los requisitos y necesidades del cliente

**Principio 2: Liderazgo.** – Este principio afecta muchas veces a la organización, ya que tienen a su cargo a la persona, pero hay que tomar en cuenta que la organización debe de involucrar a su personal para así poder lograr metas trazadas. Las actividades más relevantes son: desarrollar aptitud proactiva, orientar al personal y distribuir al

personal y darle libertad para que desarrollen responsabilidades y mando.

(Yudi, 2007), nos indica que el liderazgo es aquellos:

“Lideres que guían a su personal para cumplir la meta y además orientar al logro de los objetivos” (p.29), es decir que ellos o la empresa debe mantener un ambiente bueno, donde va a permitir a que el personal se involucre más para el logro de las metas.

Además, este principio tiene las siguientes características:

- a) Responsabilidad
- b) Capacidad para poder comunicarse
- c) Capacidad para poder establecer metas y objetivos
- d) Compromiso
- e) Habilidades sociales
- f) Entusiasmo
- g) Crece y hace crecer a su personal, etc

**Principio 3: Participación del personal.** - El personal es la esencia de la empresa ya que su conocimiento y habilidades sean usadas para el beneficio de la empresa, y todo esto de dará con la motivación. Las actividades más relevantes son: compartir entre compañeros de trabajo, indagación de oportunidades, etc.

(Yudi, 2007) nos indica que la participación del personal es:

“El eje central de la empresa, donde deben afrontar y cumplir el compromiso, la cual va a permitir que sus habilidades sean usadas para el beneficio de cumplir los objetivos y además la satisfacción del cliente” (p.161). Los beneficios que tiene son:

- a) Motivación del personal
- b) Aumenta la capacidad de innovación y creatividad
- c) Participación y contribución del personal en la empresa



d) Valoración por su trabajo

**Principio 4: Enfoque basado en proceso.** – Este principio está orientado a todos los procesos que realiza la empresa, la cual permite identificar los problemas y la solución de esos problemas, hay que toma en cuenta que hay un diagrama que puede ayudar mucho a la empresa, y es el “diagrama de tortuga”, en la cual este esquema tiene forma de un animal, que sirve para visualizar la estructura de los procesos que realiza la empresa, está compuesto por el cuerpo que va a representar los procesos, las patas que va estar constituida por las interrogantes de : como, con qué y con quienes, la cabeza está relacionado con los elementos de entrada y la cola va a representar los resultados. (Yudi, 2007), nos indica que el enfoque de procesos es:

“Cuando la organización alcanza los resultados propuestos, cuando la empresa identifica los procesos que lo conforman, como controles, y recursos” (p.161), es decir cuando se cumpla todo eso se puede hablar de una gestión de proceso.

Hay que considerar que la empresa debe prestar atención en lo siguiente:

- a) El control, la medición y la obtención de resultados
- b) Mejora continua en los procesos
- c) Planificar los procesos
- d) Cumplimiento de los requisitos de cada proceso

**Principio 5: Enfoque de sistema para la gestión.** - esto nos quiere decir que este enfoque se debe de identificar, gestionar los procesos que contribuye una gestión buena, que contribuya la eficiencia y eficacia, para lograr los objetivos, nos afirma (Yudi, 2007) (p.162). Los siguientes actos son: construir un sistema eficaz y modificar cada tiempo el sistema.

**Principio 6: Mejora continua.** - Esto nos quiere decir que para tener una mejora continua debemos de basarnos en el ciclo de Deming que nos habla hacer de planificar, desarrollar, controlar y actuar, para así tener mejorar y no daños. Se recomienda lo siguiente: Realizar auditorías, inculcar a los trabajadores y prepararlos para una mejora continua, nos afirma (Yudi, 2007) (p.162)

Pero además este enfoque tiene una serie de características:

- a) Implica inversión
- b) Los empleados deben conocer todo lo necesario para así cumplir la satisfacción
- c) Retroalimentación
- d) Mejoría en la empresa
- e) Implantar procesos de mejora, etc.

**Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones,** Esto nos quiere decir que este enfoque “estará basado en los datos y la información que proporcione la empresa” 8p.162), nos indica (Yudi, 2007) . Los actos que intervienen son: analizar los datos de las técnicas, realizar un balance de lo que sucede en la empresa.

Las ventajas que tiene este enfoque son:

- a) Capacidad para revisar, cuestionar y rectificar las decisiones
- b) Capacidad para demostrar la efectividad de dichas decisiones
- c) Tomar decisiones bien informadas

**Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosa con el proveedor.** - Esto nos quiere decir “relación entre una organización y el proveedor generará y aumentará la capacidad de ambos” (p.162), nos indica (Yudi, 2007). Es muy necesario desarrollar alianzas para ser más competitivos y mejorar la productividad y rentabilidad. Los actos más relevantes son: escoger proveedores, crear relaciones con los proveedores, reunir

con los proveedores para poder identificar las necesidades del cliente, etc.

### **2.2.2.7. Teoría de la Gestión de Calidad**

#### **Sistema de Gestión de Calidad según la norma Iso 9001:2015**

Luna (2018), nos refiere que esta norma verifica la capacidad de los productos y servicios que atienden a las necesidades de los clientes, con el fin de mejorar los procesos y la conformidad, y así poder aumentar la satisfacción del cliente. Esta norma se refiere a un sistema de gestión de calidad, que procura la planificación, organización y evaluación de cada actividad.

Esta norma Iso 9001:2015, es una norma modificada a la versión antigua, donde las empresas tienen que acomodarse a una normativa y son la siguiente:

- a) Alcance
- b) Referencias
- c) Normativas
- d) Términos y Definiciones
- e) Contexto de la Organización
- f) Liderazgo
- g) Planificación
- h) Soporte
- i) Operación
- j) Evaluación del Desempeño
- k) Mejora

Pero además se tomará en cuentas las siguientes teorías de la calidad, y son lo siguiente:

### **Trilogía de Juran**

Juran (1999) “Se basaba en la inspección del producto por los consumidores” (p.2), ya que todavía se utiliza mucho en los mercados actuales y además es una herramienta para ayudar en la gestión para la calidad; especificaciones por muestra, garantías de calidad en los contratos de venta. Es por ello que el estableció tres procesos básicos, establecidos en su trilogía, en la cual expresa la relación entre la planificación del producto o servicio, su control y mejora de la calidad, tendrá que tener en cuenta lo siguiente:

**Planificación de la calidad.** - Se basa desarrollo lo que el cliente precisa ya sea en el producto o servicio, así satisfacerlo.

**Control de la calidad.** Es quien suministra los estándares de calidad.

**Mejora de la calidad.** Hallar errores y conocer su origen nos permite encontrar una oportunidad de mejora del proceso.

### **Control de Calidad Total de Deming**

Méndez (2013) nos dice que Deming nos indica que, al mejorar la calidad, decrecen los costos por la menor cantidad de errores cometidos y con el resultado obtenidos se obtendrá mejora de la productividad que lleva a capturar mercados al ofrecer mejor calidad, con menores precios, permitiendo la prosperidad de la empresa. Además, este, se centró en el control de calidad total, donde Deming mejoro el circulo de calidad, en la cual consistía en localizar y atacar el problema de raíz a través de las cuatro etapas que son: Planear, hacer, verificar y actuar, esto nos ayudara a que haya una mejora continua, resolviendo las problemáticas, en la cual nos evitaremos los errores.

### **Cero Defectos de Crosby**

Méndez (2013), nos refiere que este filosofo se centró en el campo de control de

calidad, en la cual nos dice que la calidad no es algo para controlar, ya que es necesario además crearla, fabricarla, asegurarla y mejorarla, y para que se lleva a cabo todo esto se requiere el compromiso y el esfuerzo de toda la organización. Además, sus estudios se enfocan también en evitar la inspección, se busca que el cliente salga satisfecho, él nos dice que la calidad es gratis, lo que es el cero defectos en el cual significa hacerlo bien la primera vez, y eso debe de trabajar las empresas, ya que además sostiene que no hay ningún motivo para cometer errores o defectos en los productos y servicios.

### **Teoría de Ishikawa**

Este profesor fue el primero en dar concepto del control de calidad. Su aporte se basó en la implantación de un sistema de calidad adecuada al valor de proceso de la organización, en la cual implanto el diagrama de causa-efecto, en la cual este diagrama consiste en agrupar e identificar los problemas de la organización.

### **2.2.3. Teoría de las Micro y Pequeña Empresa**

Merino (2009) La creación de una Micro y Pequeña Empresa es el primer paso de un emprendedor que busca no solo su beneficio sino también el beneficio para sus clientes”, hay que tomar en cuenta que las MYPE se crean para desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios, pues hay muchas empresas que desarrollan estos tipos de funciones y tienen éxito. (RIVERO, 2015) nos indica que las Mypes, “juega un papel importante en el desarrollo social y económico de nuestro país, al ser la mayor fuente generadora de empleo”, ya que muchos de ellos dan oportunidades a muchas personas que necesitan, ya como se ha visto que en el Perú y no solo en este país existe este problema.

## **2.2. Marco Conceptual**

### **Definición de Caracterización**

La caracterización es una fase descriptiva con fines de identificación, entre otros aspectos, componentes y acontecimientos de una experiencia, un hecho o un proceso Sánchez (2010). Además, la caracterización son características de una investigación, contexto o persona.

### **Definición de Capacitación**

Dentro de la capacitación, según el autor Chiavenato (2009), nos refiere que la capacitación es, “la experiencia aprendida que produce un cambio en un individuo y que mejora la capacidad para poder desempeñar su trabajo”. (p.371).

### **Definición de Gestión de Calidad**

“La gestión de calidad sería la dirección que planifica el futuro, implantando programas que controlen los resultados de la calidad.” (p.5), nos indica Duran (1992), además conjunto de herramientas y fases, que se lleva a cabo dentro de la empresa, siempre centrándose en la calidad de sus productos, con el fin de que el cliente se sienta satisfecho y pueda regresar nuevamente, así mismo también ayudara al control de los procesos en la cual nos ayudaría a obtener una calidad más eficiente y así lograr que la empresa sea más competitiva y genere más utilidad.

### **Definición de Gestión**

“La gestión es un proceso que va a comprender determinadas funciones y actividades que los gestores deben de llevar a cabo, para cumplir los objetivos de la empresa” (p.11), nos asegura Ivancevich, Lorenzi, Skinner y Crosby (1996).

### **Definición de Calidad**

Kaoru Ishikawa, citado en el libro de Carbellido (2005) nos define la calidad como: “Función integral de la organización, que es el resultado de un control de todo individuo y de cada división de la empresa” (p.16). Además, la función integral que debe cumplir toda empresa, no solo se basara en el precio, servicio u otro, sino también tienen que preocuparse por el medio ambiente y la seguridad.

### **Definición de la Empresa**

Thompson (2018) no indica que Idalberto Chiavenato define a la empresa como "una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos".

### **Definición de Agrícola**

Concepto definición (2019) nos refiere que la palabra agrícola será aquella actividad relacionada con la misma actividad, ya sea de cultivar y cosechar materias primas donde finalmente serán consumidas por el ser humano”.

### **Definición de Micro y Pequeña Empresa**

Las micro y pequeña empresa, como nos refiere emprender (2019), que estas son aquellas unidades económicas, ya sea de una persona natural o jurídica, con el fin de desarrollar diferentes actividades de bienes o servicios. Las Mypes se registran y se inscriben en una Remype.

### **Definición de Personal**

Un personal hace referencia a una persona, que trabaja dentro de una empresa, entidades o instituciones, nos refiere Porto y Merino (2010). Esto quiere decir que el personal es el total de trabajadores que desempeñan un trabajo dentro de una organización.

### **Definición de Capacitación para Gestión de Calidad**

La capacitación para gestión de calidad va a representar el esfuerzo de la empresa y de la asignación de los recursos, esto ayudara a que los personales y tanto la organización esté capacitada para identificar los riesgo y oportunidades, con el fin de tener una mejora continua.



### **III. HIPOTESIS**

En la investigación titulada Caracterización de la Capacitación para la Gestión de Calidad, en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro Agrícola, Caso: Empresa Agro Product A&A-San Vicente, Año 2019.

Según Hernández (2014), no dice que el enfoque cuantitativo “se someten a prueba basados a la realidad” (p.117), es decir cuando se implementa un diseño de investigación, se recolectan datos con uno o varios instrumentos de medición, y se van a analizar e interpretan lo datos propuestos. Ya que esta investigación es de tipo cuantitativo y nivel descriptivo, como es un nivel descriptivo solo se deberá formular hipótesis cuando pretenderá a predecir un hecho o cifra.

## IV.METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

### 4.1. Diseño de investigación

#### **Tipo de investigación: cuantitativa**

La investigación será cuantitativa, Hernández Sampieri (2014,) nos dice que la investigación cuantitativa “ofrecerá la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, otorgando el control sobre los fenómenos, así como en conteos y magnitudes” (p.15).

Pero además facilita la comparación entre estudios similares. Este tipo de investigación son las más usadas, están basada en números y estadísticas, establece hipótesis que involucra variables y por ende buscan establecer una relación causal.

#### **Nivel de Investigación: Descriptiva**

El tipo de investigación será un nivel descriptivo, porque: “Describe lo que es, con respecto a las cualidades de estudio, recopilando información respecto a las dos variables.” (p.124), nos afirma (Gutiérrez, 1998), además, busca describir e identificar características del universo, es decir busca describir las características de la capacitación para gestión de calidad, en las Micro y Pequeña Empresa, Rubro Agrícola, caso: Empresa Agro Producto-A&A-San Vicente, 2019.

### **Diseño de la Investigación: no experimental-transversal**

Para desarrollar el presente trabajo de investigación se utilizará un diseño No experimental – transversal (Toro, 2007), nos dice que: “Este diseño busca establecer el grado de relación en las variables” (pg.103 ), es decir que no variará, se recolectará datos en un solo momento y en un tiempo determinado y porque el estudio estará basado en la relación de la variable capacitación y gestión de calidad. Hay que tomar en cuenta que:

La investigación fue no experimental porque la variable capacitación para la gestión de calidad, se estudió como tal se presenta en las Micro y Pequeña Empresas, rubro agrícola, caso: Empresa Agro Products-A&A-San Vicente, 2019.

La investigación fue transversal porque se estudió en un tiempo determinado, es decir tiene un inicio y un fin, empezando desde el 2019.

#### **4.2. Población y muestra**

##### **Población**

Según Hernández (2008), nos define a la población como: “El conjunto de todos los casos o la totalidad del fenómeno a estudiar, en donde las unidades de población poseen una característica común”. La población está conformada por todas las Mypes del rubro agrícola, de san Vicente, año 2019, pero en el desarrollo de la investigación se tomará en cuenta una sola empresa, que es la Empresa Agro Products-A&A-San Vicente.

## **Muestra**

Según Hernández (2014), nos define que la muestra es “ Un subgrupo de la población, la cual recolectara datos y que tiene que definirse y delimitarse” (p.173). La muestra es no probabilística, se tomará como referencia caso de estudio: Empresa Agro Products- A & A, el cual se aplicará la encuesta a los 10 jefes de áreas.

### **4.3. Definición y Categorización de variable**

#### **Primera variable: Capacitación**

Chiavenato (2010) en su libro define a la capacitación como un proceso educativo por medio del cual la persona va adquirir conocimientos, habilidades y actitudes para el desempeño de sus cargos, dentro de la empresa.

#### **Segunda variable: Gestión de Calidad**

Sosa (2008) nos refiere que la gestión de calidad será el lograr de que todas las personas que formen la empresa, conozcan y entiendan claramente su trabajo, para hacerlo bien desde el principio, en un clima de cordialidad y satisfacción en donde cada día se tenga un reto al iniciar y un logro al terminar.

Tabla 1: Matriz de Operalización

"Caracterización de la Capacitación para la Gestión de Calidad, en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro agrícola, Caso: Empresa Agro Products A & A- San Vicente, 2019"						
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<b>CAPACITACION</b>	Oliver (2012) nos dice que: "La capacitación es un proceso mediante el cual las empresas proporcionan educación a sus recursos humanos, con el objetivo de desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes, que permitirá cumplir objetivos planteados" (p.46).	La dimensión de características de capacitación se medirá con su indicador que es: Aprendizaje, habilidades y actitudes.	<b>Aprendizaje</b>	Conocimiento	¿Consideras que la empresa realiza capacitaciones para reforzar el conocimiento de cada personal, de acuerdo a su cargo de trabajo?	<b>NOMINAL</b> (SI) (NO)
				Competencia	¿Desarrolla evaluaciones la empresa Agro Products para medir la capacidad de cada personal?	
				Trabajo en equipo	¿La empresa Agro Products promueve la participación de su personal, para el logro de las metas?	
			<b>Habilidades</b>	Vocación profesional	¿La empresa evalúa a cada personal de acuerdo al perfil establecido para el puesto de trabajo?	
				Pensamiento creativo	¿La empresa promueve a que desarrollen y generen nuevas ideas para el proceso de producción?	
				Resolución de problemas	¿La empresa Agro Products permite la participación del personal dentro del proceso de decisiones?	
			<b>Actitudes</b>	Motivación	¿La empresa reconoce y da elogios a su buen desempeño dentro del trabajo?	
				Iniciativa	¿La empresa brinda oportunidades a su personal para proponer mejoras dentro del proceso de producción?	
				Desempeño	¿La empresa evalúa el rendimiento laboral?	

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 2:Matriz de Operalización**

Fuente: Elaboración propia

<b>"Caracterización de la Capacitación para la Gestión de Calidad, en las Micros y Pequeñas Empresas, Rubro agrícola, Caso: Empresa Agro Products A &amp; A- San Vicente,2019"</b>						
<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>GESTION DE CALIDAD</b>	Juran, (1992), nos afirma que: “La gestión de calidad son caminos que se sigue para conseguir la calidad, incorporando el proceso de gestión” (p.5),	La dimensión de principios de gestión de calidad se medirá con su indicador que es: enfoque del cliente, enfoque de proceso, mejora continua y relación con el proveedor.	Enfoque de procesos	Planificación	¿Considera usted que la empresa agrícola utiliza un plan estratégico para el proceso de producción?	<b>ESCALA DE LIKERT</b> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				Organización	¿La empresa agrícola designa funciones para la realización del proceso de producción?	
				Dirección	¿Mantiene una buena comunicación la empresa Agro Product con su personal para el logro de los procesos?	
				Control	¿Realiza evaluaciones la empresa en las fases de proceso de producción?	
			Mejora Continua	Uso de recurso	¿La empresa implanta uso de recurso para la mejora continua en el proceso de producción?	
				Productividad	¿La empresa al mejorar los procesos tendría una mayor productividad?	
				Corrección de fallas	¿La empresa agrícola brinda mejoras en las fallas que se dan en el proceso de producción?	
			Enfoque del cliente	Satisfacción	¿La empresa agrícola mide la satisfacción de acuerdo con los productos brindado?	
				Cliente externo	¿La empresa cuenta con clientes externos para la compra del producto?	
			Relación con el proveedor	Estándares de calidad	¿La empresa cumple con los requisitos de calidad en el producto, para la satisfacción del cliente?	
				Nuevas alianzas	¿La empresa lleva a cabo acuerdos con los proveedores, con el fin de llegar al máximo potencial del negocio?	

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

##### **Técnica**

En esta investigación, para recolectar la información que se necesita, se utilizó la técnica de encuestas. Como nos indica Hernández (2014) que: “La encuesta es un instrumento de la investigación, que consiste en obtener información de las personas encuestadas, mediante el uso de cuestionarios, que servirá para la obtención de la información.”. Estas encuestas se realizarán con la escala de Licket y nominal, de acuerdo a las variables.

##### **Instrumento**

El instrumento de recolección de datos se utilizará cuestionarios. Bernal (2010) nos indica que: “los cuestionarios es un conjunto de preguntas propuestas y diseñadas, para poder obtener los datos necesarios para la investigación” (p.250). Estos cuestionarios van dirigido a los jefes de áreas de la empresa Agro Product A&A, que consta de 20 preguntas, 9 referente a las características de la capacitación y 11 referente a los principios de la gestión de calidad.

#### **4.5. Plan de análisis**

Para el procesamiento de datos recolectados que se dio en la investigación, se hizo un análisis descriptivo de acuerdo a las variables propuestas, donde dentro de la investigación se elaboraron tablas y figuras estadísticas.

Para esta elaboración se utilizó los siguientes programas y son lo siguiente:

Se utilizo el programa de Word, ya que mediante este programa se realizará la estructura, la realización del contenido, etc.

Se utilizo el programa de Excel, este programa me ayudo a elaborar las tablas y los diseños de figuras ingresando los datos y resultados obtenidos mediante las encuestas.

Tabla 3: Matriz de consistencia

Fuente: Elaboración propia

"Caracterización de la Capacitación para la Gestión de Calidad, en las Micros y Pequeñas Empresas, Rubro agrícola, Caso: Empresa Agro Productst A & A- San Vicente,2019"								
Problema	Objetivo	Hipotesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología		
¿Cuáles son las principales características de la Capacitación para la Gestión de Calidad, en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro agrícola, Caso: Empresa Agro Product A&A-San Vicente, ¿Año 2019?	<b>O. General</b>	Según Hernández (2014), no dice que el enfoque cuantitativo “se someten a prueba basados a la realidad” (p.117), es decir cuando se implementa un diseño de investigación, se recolectan datos con uno o varios instrumentos de medición, y se van a analizar e interpretan lo datos propuestos, ya que esta investigación es de tipo cuantitativo y nivel descriptivo	CAPACITACION	Aprendizaje	Conocimiento	<b>Diseño de la investigación</b>		
	Determinar las principales características de la capacitación para la Gestión de Calidad, en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro agrícola, Caso: Empresa Agro Product &A-San Vicente, 2019				Competencia	No experimental		
					Trabajo en equipo	Transversal		
	Determinar las características de la capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro Agrícola, Caso: Empresa Agro Product &A-San Vicente, 2019.			Determinar las características de la gestión de calidad en las Micro Y Pequeña Empresas Rubro Agrícola, Caso: Empresa Agro Product &A-San Vicente, Año 2019.	GESTION DE CALIDAD	Habilidades	Vocación profesional	<b>Tipo de investigación</b>
							Pensamiento creativo	Un enfoque cuantitativo
							Resolución de problemas	<b>Nivel de investigación</b>
	Determinar las características de la capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro Agrícola, Caso: Empresa Agro Product A&A-San Vicente, ¿Año 2019?			Determinar las características de la capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro Agrícola, Caso: Empresa Agro Product &A-San Vicente, 2019.	GESTION DE CALIDAD	Actitudes	Motivación	<b>Técnica</b>
							Iniciativa	Encuesta
							Desempeño	<b>Instrumento</b>
	Determinar las características de la capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro Agrícola, Caso: Empresa Agro Product A&A-San Vicente, ¿Año 2019?			Determinar las características de la capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro Agrícola, Caso: Empresa Agro Product &A-San Vicente, 2019.	GESTION DE CALIDAD	Enfoque de proceso	Planificación	Cuestionario
							Organización	
							Dirección	<b>Población</b>
	Determinar las características de la capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro Agrícola, Caso: Empresa Agro Product A&A-San Vicente, ¿Año 2019?			Determinar las características de la capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro Agrícola, Caso: Empresa Agro Product &A-San Vicente, 2019.	GESTION DE CALIDAD	Mejora continua	Uso de recurso	La población está conformada por todas las mypes del rubro agrícola, san Vicente de cañete, año 2019
							Productividad	
							Corrección de fallas	
Determinar las características de la capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro Agrícola, Caso: Empresa Agro Product A&A-San Vicente, ¿Año 2019?	Determinar las características de la capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro Agrícola, Caso: Empresa Agro Product &A-San Vicente, 2019.	GESTION DE CALIDAD	Enfoque de cliente	Satisfacción	<b>Muestra</b>			
				Cliente externo				
Determinar las características de la capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro Agrícola, Caso: Empresa Agro Product A&A-San Vicente, ¿Año 2019?	Determinar las características de la capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro Agrícola, Caso: Empresa Agro Product &A-San Vicente, 2019.	GESTION DE CALIDAD	Relación con el proveedor	Estándares de calidad	La muestra es no probabilística, se tomará como referencia caso de estudio: Empresa gro Products A& A, el cual se aplicará la encuesta a 10 jefes de áreas.			
				Nuevas alianzas				



#### 4.7. Principios éticos

##### Código de Ética para la Investigación - Versión 002

##### Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario

##### Resolución N° 0973-2019- CU- Uladech Católica, de fecha 16 de agosto del 2019.

De acuerdo a las consideraciones éticas, resaltado por la Universidad los Ángeles de Chimbote son lo siguiente:

**Protección a las personas.** - esto se da con el fin de que nuestra investigación tenga cierto grado de protección con las personas con la que nosotros vamos a realizar dicho trabajo, esto quiere decir que se debe de respetar la dignidad, la identidad, diversidad, confidencialidad y privacidad, debemos de respetar sus derechos y ver las condiciones que están y se pueden participar o no en dicha investigación.

**Libre participación y derecho a estar informado.** - Las personas que desarrollan dicha investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos de la investigación que se está desarrollando, y además debe ser de manera voluntaria y propia.

**Beneficencia no maleficencia.** - Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. Es decir, no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

**Justicia.** - El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en dicha investigación.

**Integridad científica.** - La integridad deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino en la enseñanza y ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta relevante cuando cumplen con la ética.

## V.RESULTADOS

### 5.1 Resultados

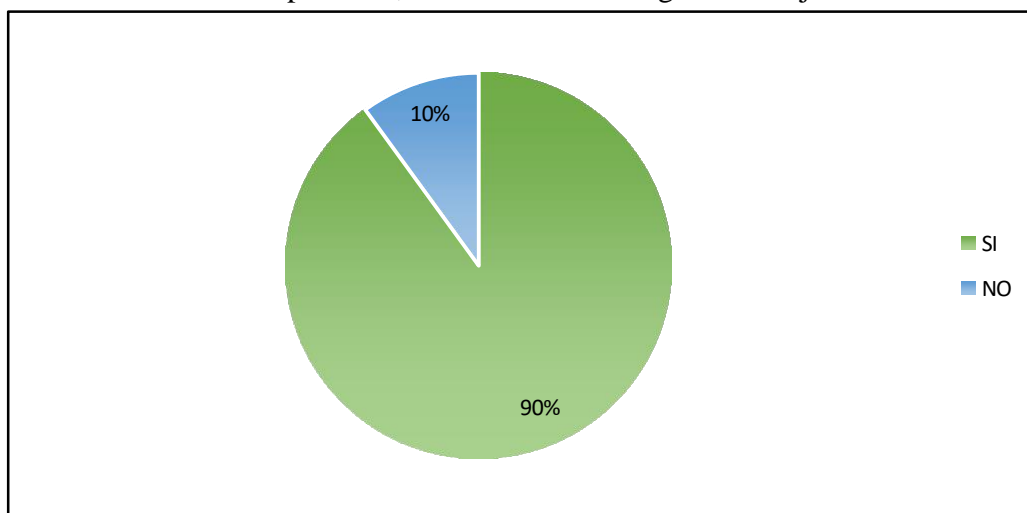
#### CARCTERISTICAS DE LA CAPACITACION

**Tabla 4:** Capacitaciones para reforzar el conocimiento, de acuerdo a su cargo de trabajo

ESCALA NOMINAL	FRECUENCIA	%
SI	9	90%
NO	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia

**Gráfico 1:** ¿Consideras que la empresa realiza capacitaciones para reforzar el conocimiento de cada personal, de acuerdo a su cargo de trabajo?



**Fuente:** Elaboración Propia

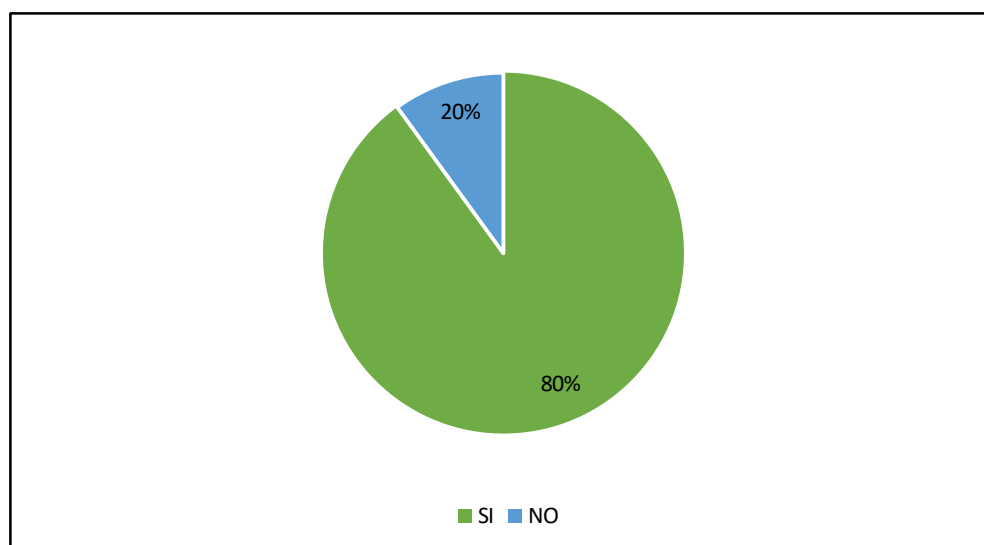
#### INTERPRETACION

Se observa en la Tabla N°4-Gráfico N°1, de un total de 10 jefes de áreas de la empresa Agro Products A&A-rubro Agrícola, se considera que, el 90% (9 jefes de áreas) afirma que la empresa realiza capacitaciones para reforzar el conocimiento de cada personal, de acuerdo a su cargo de trabajo, mientras que el 10 % (1 jefe de área) afirma que no.

**Tabla 5:** Evaluaciones para medir la capacidad del personal

ESCALA NOMINAL	FRECUENCIA	%
SI	8	80%
NO	2	20%
TOTAL	10	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**Gráfico 2:** ¿Desarrolla evaluaciones la empresa Agro Products para medir la capacidad de cada personal?

**Fuente:** Elaboración Propia

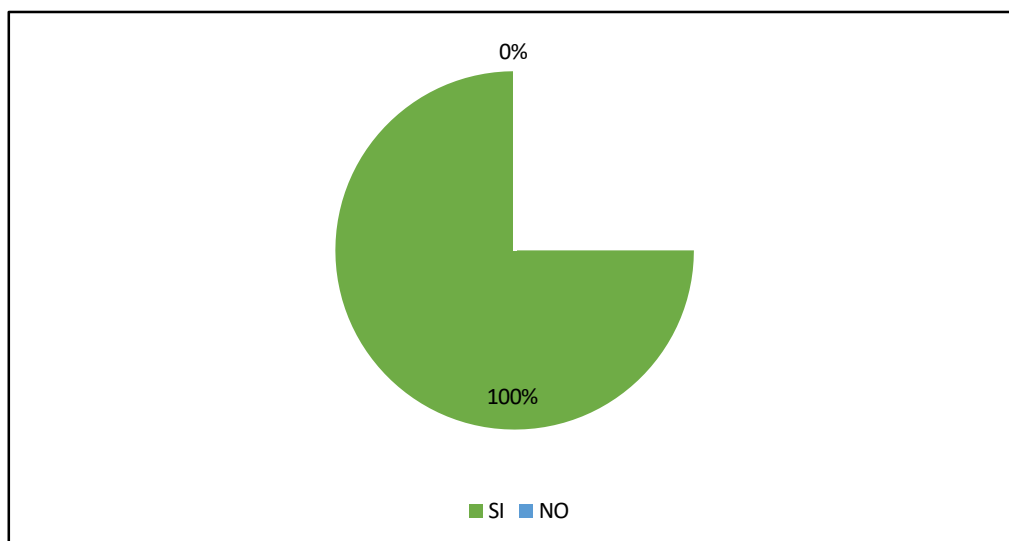
### INTERPRETACION

Se observa en la Tabla N°5-Gráfico N°2, de un total de 10 jefes de áreas de la empresa Agro Products A&A-rubro Agrícola, considera que el 80% (8 jefe de áreas) afirma la empresa desarrolla evaluaciones para medir la capacidad de cada personal, mientras que el 20 % (2 jefes de áreas) afirma que no se desarrolla ninguna de ello.

**Tabla 6:** Participación de su personal para el logro de las metas

ESCALA NOMINAL	FRECUENCIA	%
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**Gráfico 3:** ¿La empresa Agro Products promueve la participación de su personal, para el logro de las metas?

**Fuente:** Elaboración Propia

### INTERPRETACION

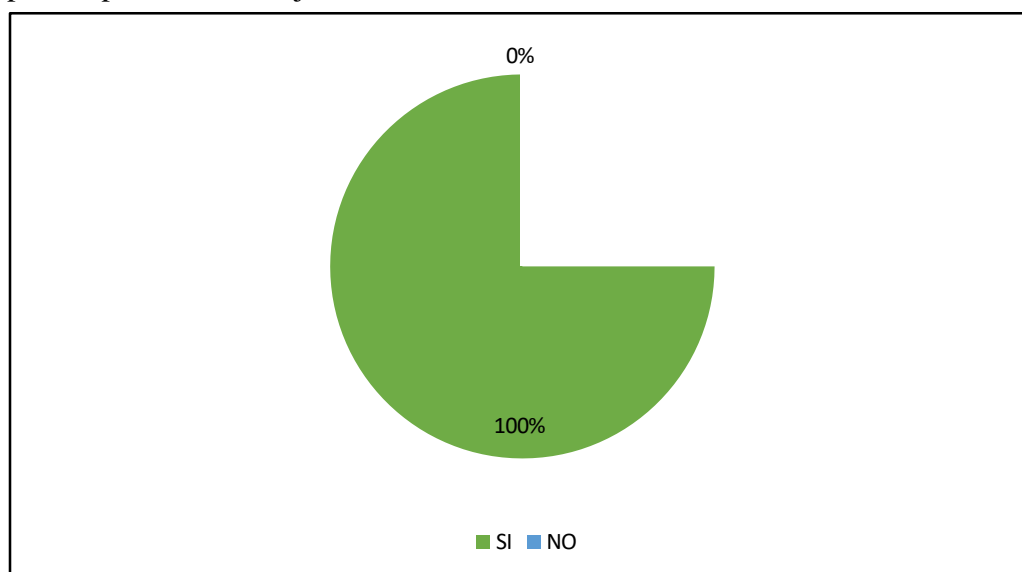
Se observa en la Tabla N°6-Grafico N°3, de un total de 10 jefes áreas de la empresa Agro Products A&A-rubro Agrícola, considera que el 100% (10 jefes de áreas) afirma que la empresa promueve la participación de su personal, para el logro de las metas.

**Tabla 7:** Evaluación de acuerdo al perfil establecido para el puesto de trabajo

<b>ESCALA NOMINAL</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	10	100%
<b>NO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**Grafico 4:** ¿La empresa evalúa a cada personal de acuerdo al perfil establecido para el puesto de trabajo?



**Fuente:** Elaboración Propia

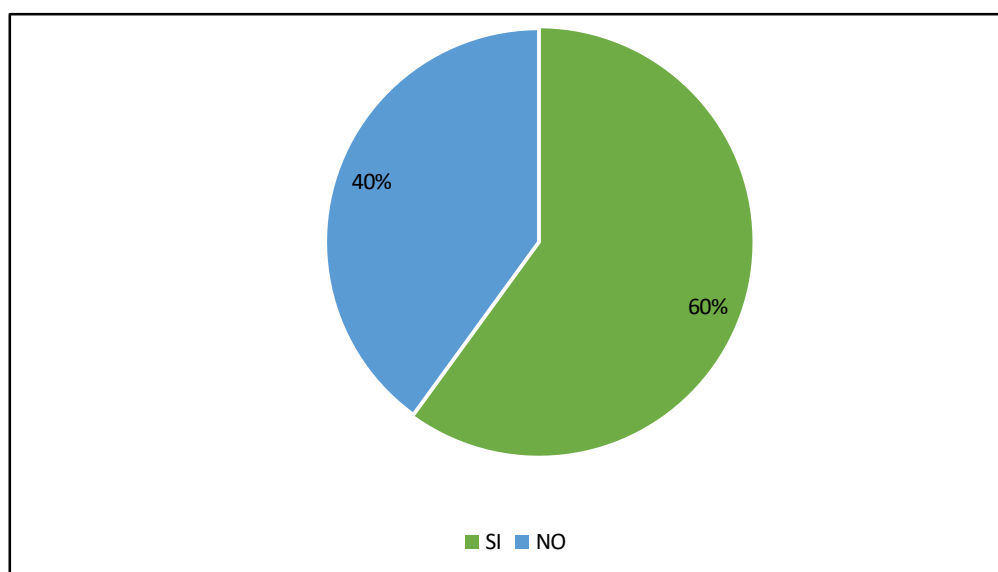
### **INTERPRETACION**

Se observa en la Tabla N°7-Grafico N°4, de un total de 10 jefes de áreas de la empresa Agro Products A&A-rubro Agrícola, considera que el 100% (10 jefes de áreas) afirma la empresa evalúa a cada personal de acuerdo al perfil establecido para el puesto de trabajo.

**Tabla 8:** Promueve a que desarrollen y generen nuevas ideas

ESCALA NOMINAL	FRECUENCIA	%
SI	6	60%
NO	4	40%
TOTAL	10	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**Grafico 5:** ¿La empresa promueve a que desarrollen y generen nuevas ideas para el proceso de producción?

**Fuente:** Elaboración Propia

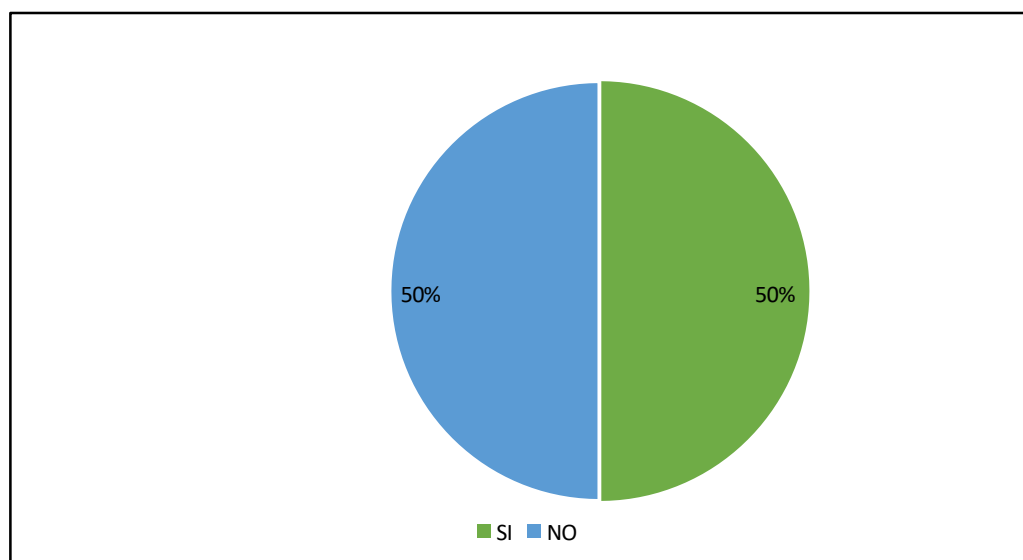
### INTERPRETACION

Se observa en la Tabla N°8-Grafico N°5, de un total de 10 jefes de áreas de la empresa Agro Products A&A-rubro Agrícola, considera que el 60% (6 jefes de áreas) afirma la empresa promueve a que desarrollen y generen nuevas ideas para el proceso de producción, mientras que el 40% (4 jefes de áreas) nos afirma que la empresa no promueve a que su personal genere ideas para el proceso de producción.

**Tabla 9:** Participación del personal dentro del proceso de decisiones

ESCALA NOMINAL	FRECUENCIA	%
SI	5	50%
NO	5	50%
TOTAL	10	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**Grafico 6:** ¿La empresa Agro Products permite la participación del personal dentro del proceso de decisiones?

**Fuente:** Elaboración Propia

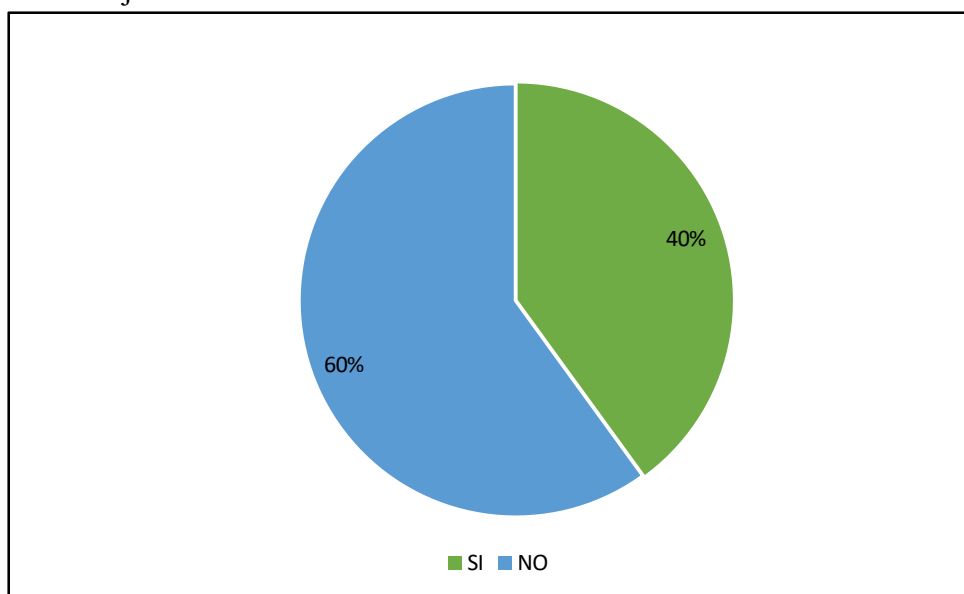
### INTERPRETACION

Se observa en la Tabla N°9-Grafico N°6, de un total de 10 jefes de áreas de la empresa Agro Products A&A-rubro Agrícola, considera que el 50% (5 jefes de áreas) afirma que la empresa permite la participación del personal dentro del proceso de decisiones, mientras el otro 50% (5 jefes de áreas) afirma que no permite.

**Tabla 10:** Reconocimiento y elogios al buen desempeño dentro del trabajo

ESCALA NOMINAL	FRECUENCIA	%
SI	4	40%
NO	6	60%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**Grafico 7:** ¿La empresa reconoce y da elogios a su buen desempeño dentro del trabajo?

**Fuente:** Elaboración Propia

### INTERPRETACION

Se observa en la Tabla N°10-Grafico N°7, de un total de 10 jefes de áreas de la empresa Agro Products A&A-rubro Agrícola, considera que el 60% (6 jefes de áreas) afirma que la empresa no reconoce, ni da elogios al buen desempeño dentro del trabajo, mientras que el 40% (4 jefes de áreas) afirma que la empresa reconoce y da elogios a su buen desempeño dentro del trabajo.

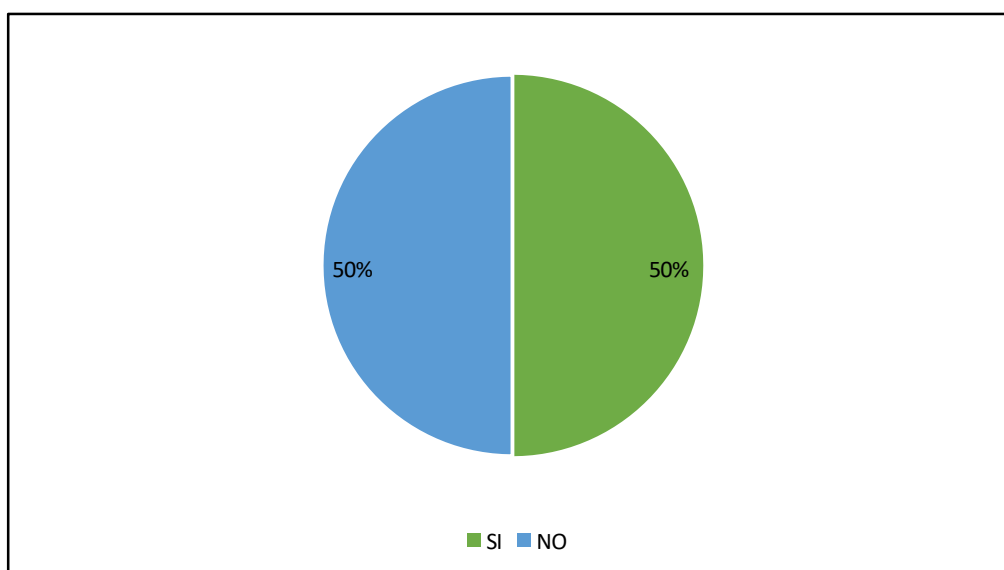


**Tabla 11:** Oportunidades para proponer mejoras dentro del proceso de producción

ESCALA NOMINAL	FRECUENCIA	%
SI	5	50%
NO	5	50%
TOTAL	10	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**Grafico 8:** ¿La empresa brinda oportunidades a su personal para proponer mejoras dentro del proceso de producción?



**Fuente:** Elaboración Propia

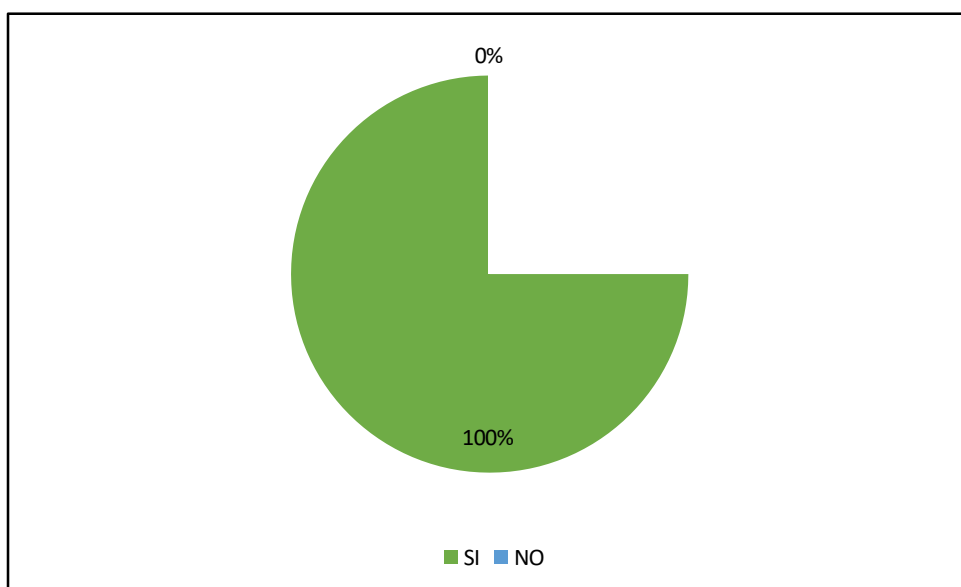
### INTERPRETACION

Se observa en la Tabla N°11-Grafico N°8, de un total de 10 jefes de áreas de la empresa Agro Products A&A-rubro Agrícola, considera que el 50% (5 jefes de áreas) afirma que la empresa brinda oportunidades a su personal para proponer mejoras dentro del proceso de producción, mientras que el otro 50% (5 jefes de áreas) afirma que no brinda oportunidades para mejorar el proceso de producción.

**Tabla 12:** Evaluación del rendimiento laboral

ESCALA NOMINAL	FRECUENCIA	%
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**Grafico 9:** ¿La empresa evalúa el rendimiento laboral del personal?

**Fuente:** Elaboración Propia

### INTERPRETACION

Se observa en la Tabla N°12-Grafico N°9, de un total de 10 jefes de áreas de la empresa Agro Products A&A-rubro Agrícola considera que el 100% (10 jefes de áreas) afirma que la empresa evalúa el rendimiento laboral del personal.

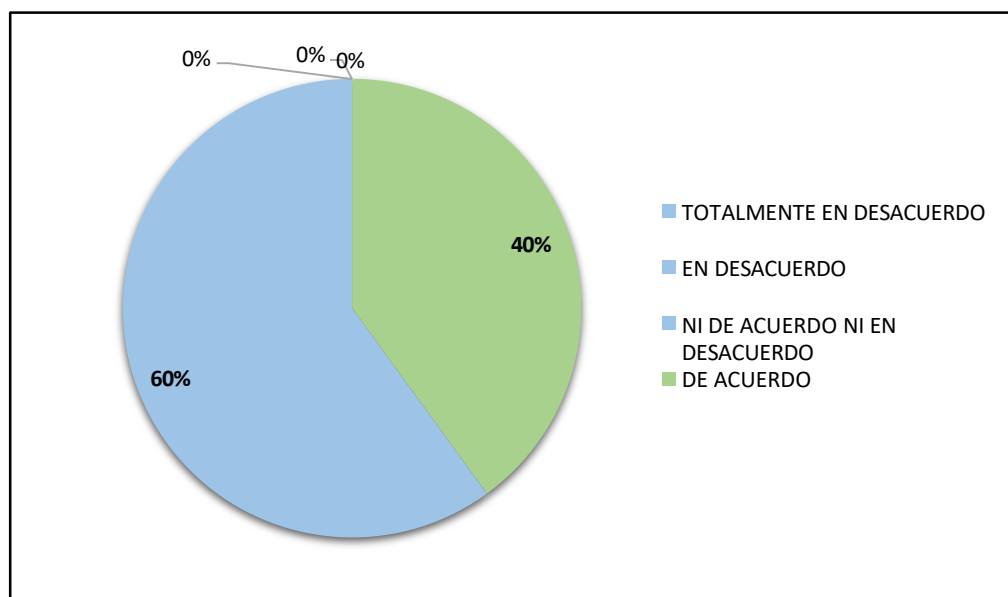
## CARACTERISTICAS DE LA GESTION DE CALIDAD

**Tabla 13:** Plan estratégico para el proceso de producción

ESCALA LIKERT	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	0	0%
DE ACUERDO	4	40%
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	60%
TOTAL	10	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**Grafico 10:** ¿Considera usted que la empresa agrícola utiliza un plan estratégico para el proceso de producción?



**Fuente:** Elaboración Propia

### INTERPRETACION

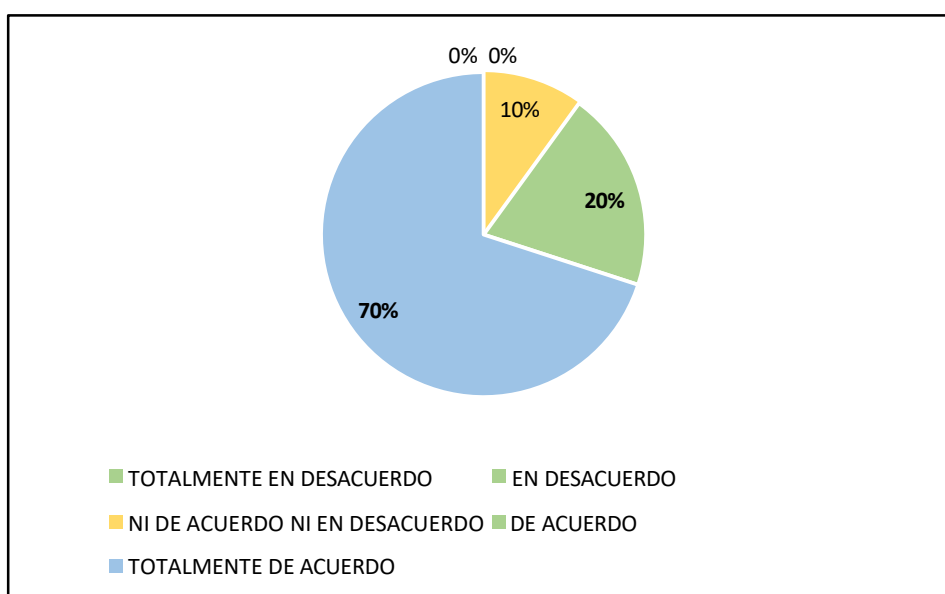
Se observa en la Tabla N°13-Grafico N°10, de un total de 10 jefes de áreas de la empresa Agro Products A&A-rubro Agrícola, el 60% (6 jefes de área) indican estar totalmente de acuerdo que la empresa utilice un plan estratégico para el proceso de producción, el 40% (4 jefes de áreas) indica estar de acuerdo.

**Tabla 14:** Designación de funciones para la realización del proceso de producción

ESCALA LIKERT	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	1	10%
DE ACUERDO	2	20%
TOTALMENTE DE ACUERDO	7	70%
TOTAL	10	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**Grafico 11:** ¿La empresa agrícola designa funciones para la realización del proceso de producción?



**Fuente:** Elaboración Propia

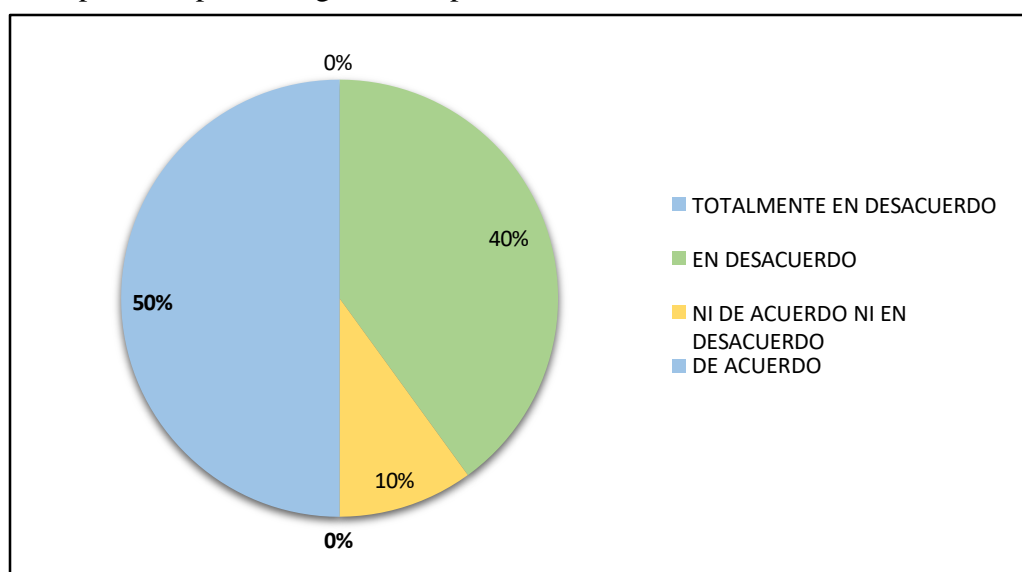
## INTERPRETACION

Se observa en la Tabla N°14-Grafico N°11, de un total de 10 jefes de áreas de la empresa Agro Products A&A-rubro Agrícola, el 70% (7 jefes de áreas) indican estar totalmente de acuerdo a que la empresa designe funciones para la realización del proceso de producción, el 20% (2 jefes de áreas) indica de acuerdo y por último el 10% (1 personal) indica ni de acuerdo ni en desacuerdo

**Tabla 15:** Buena comunicación con el personal

ESCALA LIKERT	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	4	40%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	1	10%
DE ACUERDO	0	0%
TOTALMENTE DE ACUERDO	5	50%
TOTAL	10	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**Grafico 12:** ¿Mantiene una buena comunicación la empresa Agro Product con su personal para el logro de los procesos?

**Fuente:** Elaboración Propia

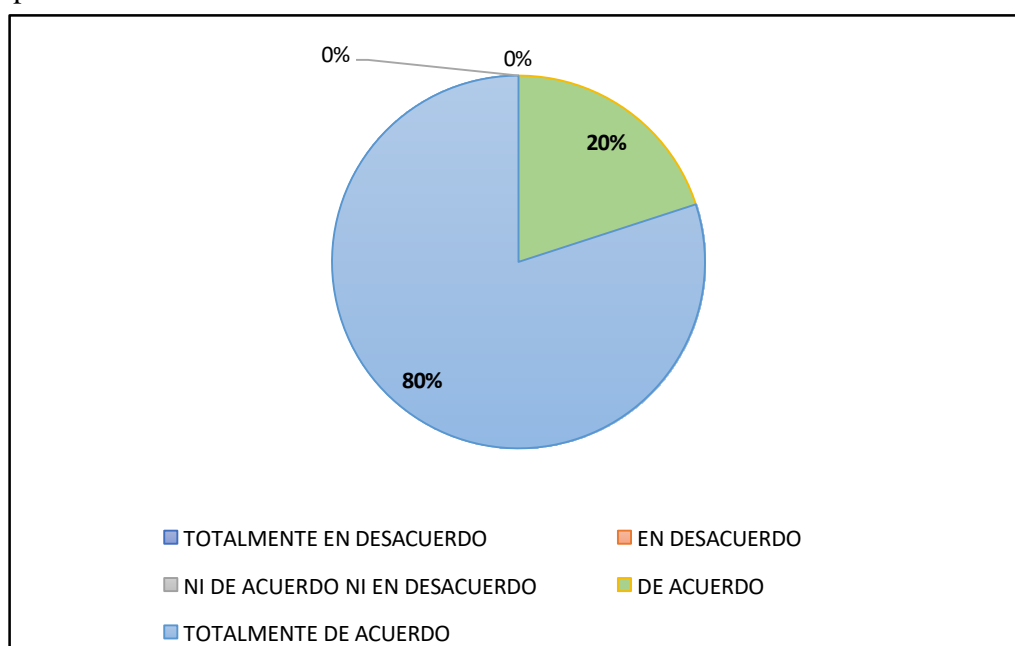
### INTERPRETACION

Se observa en la Tabla N°15-Grafico N°12, de un total de 10 jefes de áreas de la empresa Agro Products A&A-rubro Agrícola, el 50% (5 jefes de áreas) indican estar totalmente de acuerdo a que la empresa mantiene una buena comunicación para el logro de proceso, el 40% (4 jefes de áreas) está en desacuerdo de que la empresa no brinda buena comunicación y el 10% (1 jefe de área) indica ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla 16:** Evaluaciones en las fases de proceso de producción

ESCALA LIKERT	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	0	0%
DE ACUERDO	2	20%
TOTALMENTE DE ACUERDO	8	80%
TOTAL	10	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**Grafico 13:** ¿Realiza evaluaciones la empresa en las fases de proceso de producción?

**Fuente:** Elaboración Propia

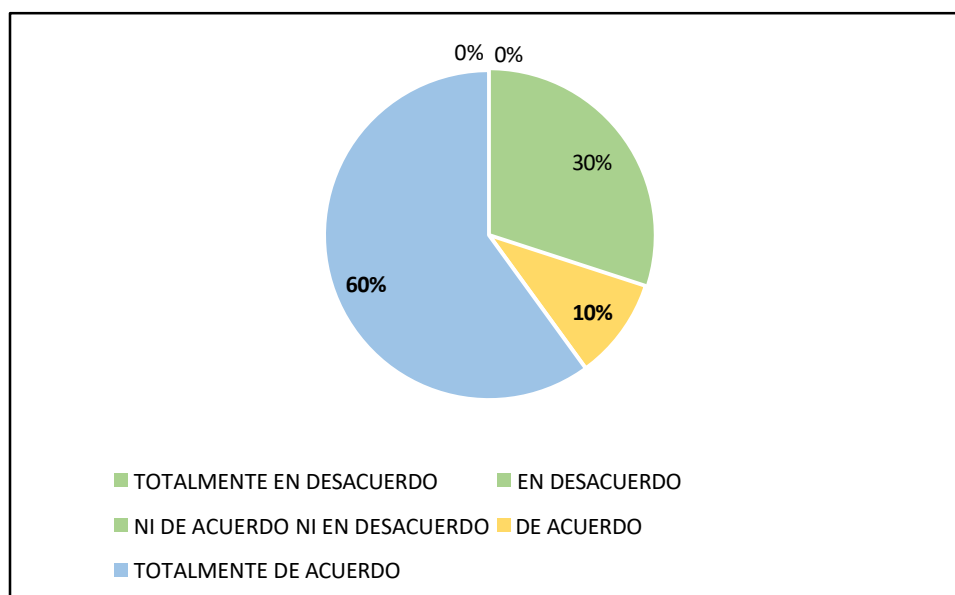
## INTERPRETACION

Se observa en la Tabla N°16-Grafico N°13, de un total de 10 jefes de áreas de la empresa Agro Products A&A-rubro Agrícola, el 80% (8 jefes de áreas) indican estar totalmente de acuerdo a que la empresa realiza evaluaciones en las fases de proceso de producción, y el 20% (2jefes de áreas) está en desacuerdo.

**Tabla 17:** Uso de recursos para la mejora continua

ESCALA LIKERT	FRECUENCIA	%
<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>	0	0%
<b>EN DESACUERDO</b>	0	0%
<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	3	30%
<b>DE ACUERDO</b>	1	10%
<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	6	80%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**Grafico 14:** ¿La empresa implanta uso de recurso para la mejora continua en el proceso de producción?

**Fuente:** Elaboración Propia

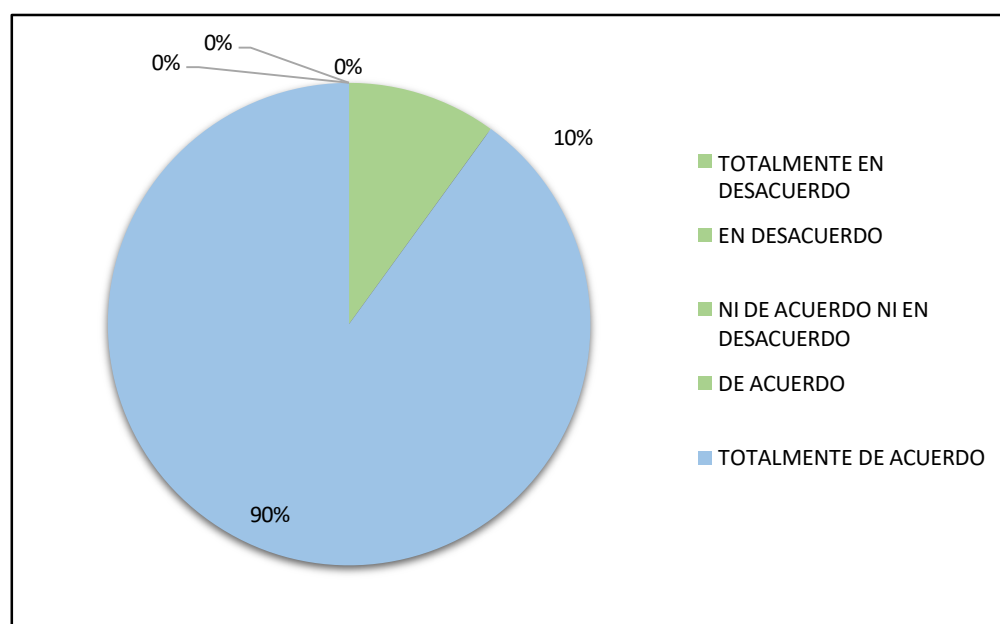
### INTERPRETACION

Se observa en la Tabla N°17-Grafico N°14, de un total de 10 jefes de áreas de la empresa Agro Products A&A-rubro Agrícola, el 60% (6 jefes de áreas) indican que están totalmente de acuerdo, la empresa implante uso de recurso para la mejora continua en el proceso de producción, el 30% (3jefes de áreas) solo opina ni de acuerdo nie en desacuerdo y el 10% (1 jefe de área) solo opina de acuerdo.

**Tabla 18:**Mejoraria en los procesos

ESCALA LIKERT	FRECUENCIA	%
<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>	0	0%
<b>EN DESACUERDO</b>	0	0%
<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	0	0%
<b>DE ACUERDO</b>	1	10%
<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	9	90%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**Grafico 15:** ¿La empresa mejora los procesos de producción para obtener una mayor productividad?

**Fuente:** Elaboración Propia

### INTERPRETACION

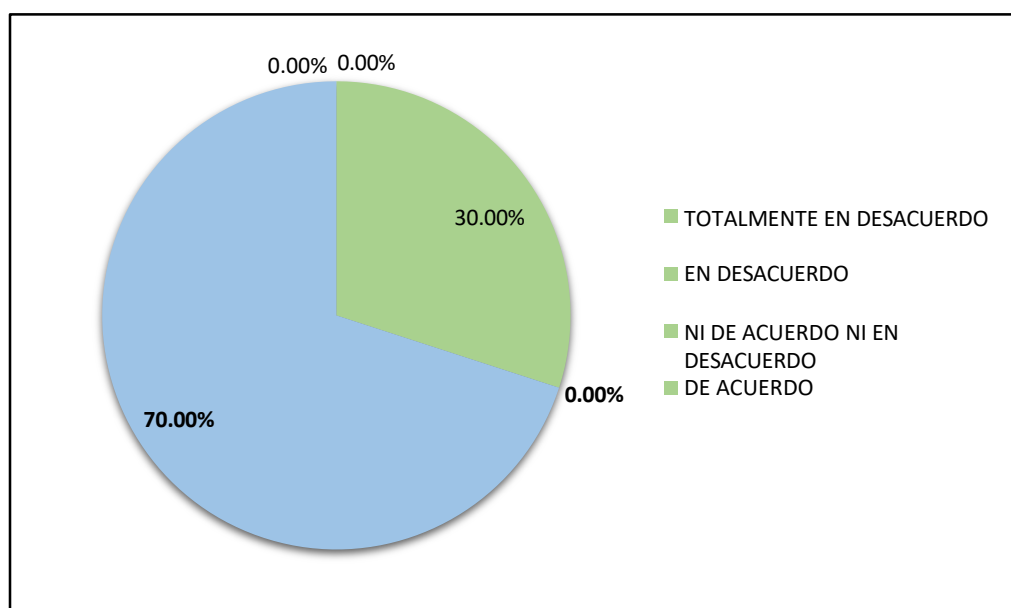
Se observa en la Tabla N°18-Grafico N°15, de un total de 10 jefes de áreas de la empresa Agro Products A&A-rubro Agrícola, el 90% (9 jefes de áreas) indican que están totalmente de acuerdo que la empresa mejora los procesos de producción para obtener una mayor productividad y el 10% (1 jefe de área) solo opina de acuerdo.



**Tabla 19:** Mejora en las fallas que se dan en el proceso de producción

ESCALA LIKERT	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	3	30%
DE ACUERDO	0	0%
TOTALMENTE DE ACUERDO	70	70%
TOTAL	10	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**Grafico 16:** ¿La empresa agrícola brinda mejoras en las fallas que se dan en el proceso de producción?

**Fuente:** Elaboración Propia

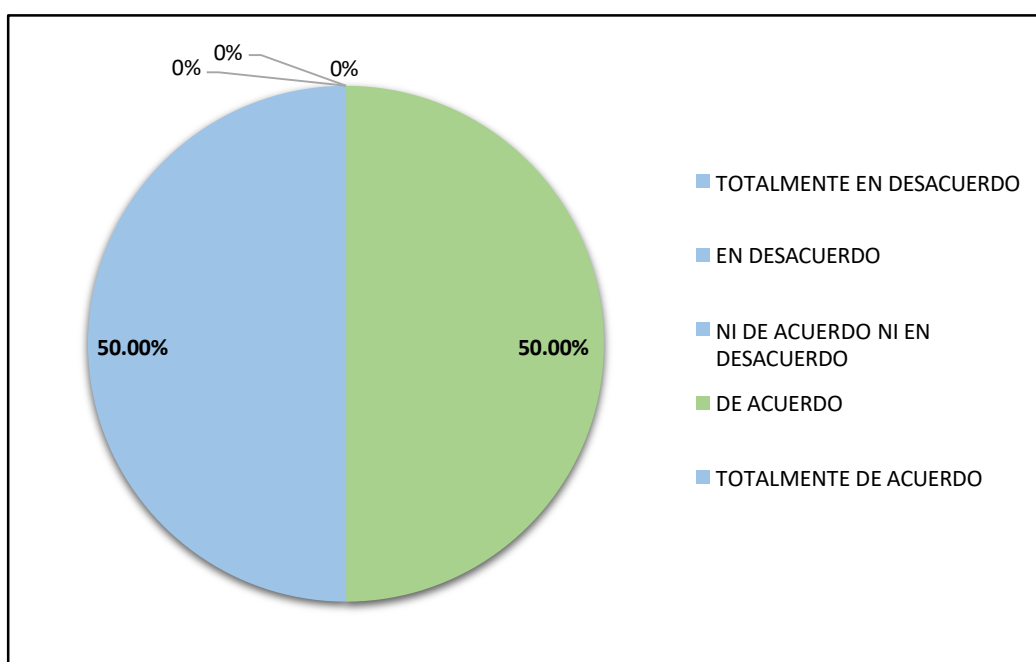
### INTERPRETACION

Se observa en la Tabla N°19-Grafico N°16, de un total de 10 jefes de áreas de la empresa Agro Products A&A-rubro Agrícola, el 70% (7 jefes de áreas) indican que están totalmente de acuerdo que la agrícola brinda mejoras en las fallas que se dan en el proceso de producción y el 30% (3 jefes de áreas) solo opina ni de acuerdo ni desacuerdo

**Tabla 20:** Satisfacción de acuerdo con los productos brindado

ESCALA LIKERT	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	0	0 %
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	0	0%
DE ACUERDO	5	50%
TOTALMENTE DE ACUERDO	5	50%
TOTAL	10	100 %

**Fuente:** Elaboración Propia

**Grafico 17:** ¿La empresa agrícola mide la satisfacción de acuerdo con los productos brindado?

**Fuente:** Elaboración Propia

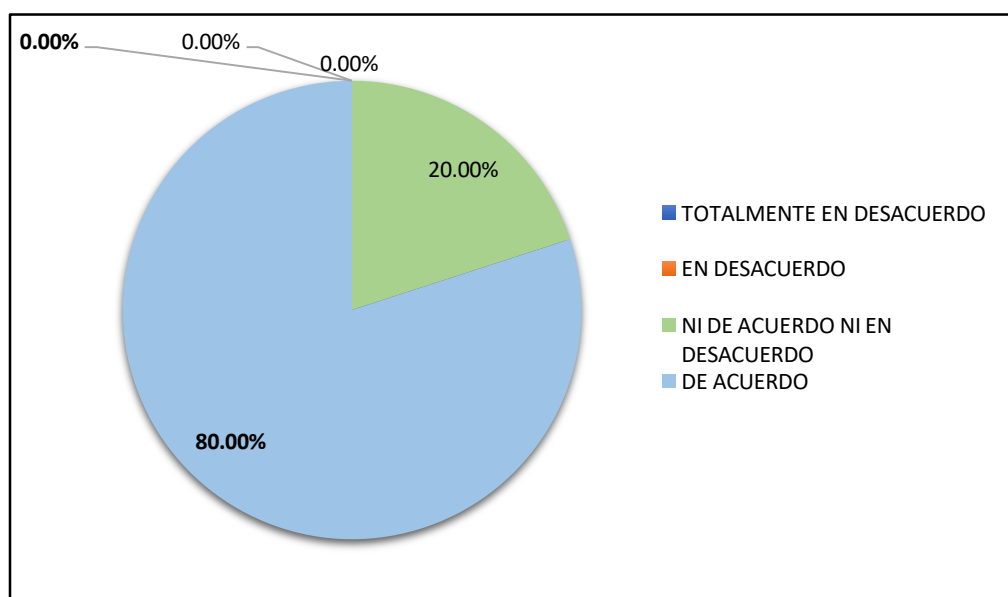
### INTERPRETACION

Se observa en la Tabla N°20-Grafico N°17, de un total de 10 jefes de áreas de la empresa Agro Products A&A-rubro Agrícola, el 50% (5 jefes de áreas) indican que están totalmente de acuerdo que la empresa agrícola mide la satisfacción de acuerdo con los productos brindado y el 50% (5 jefes de áreas) solo opina de acuerdo

**Tabla 21:** Clientes externos para la compra del producto

ESCALA LIKERT	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	2	20%
DE ACUERDO	8	80%
TOTALMENTE DE ACUERDO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración Propia

**Grafico 18:** ¿La empresa cuenta con clientes externos para la compra del producto?

Fuente: Elaboración Propia

### INTERPRETACION

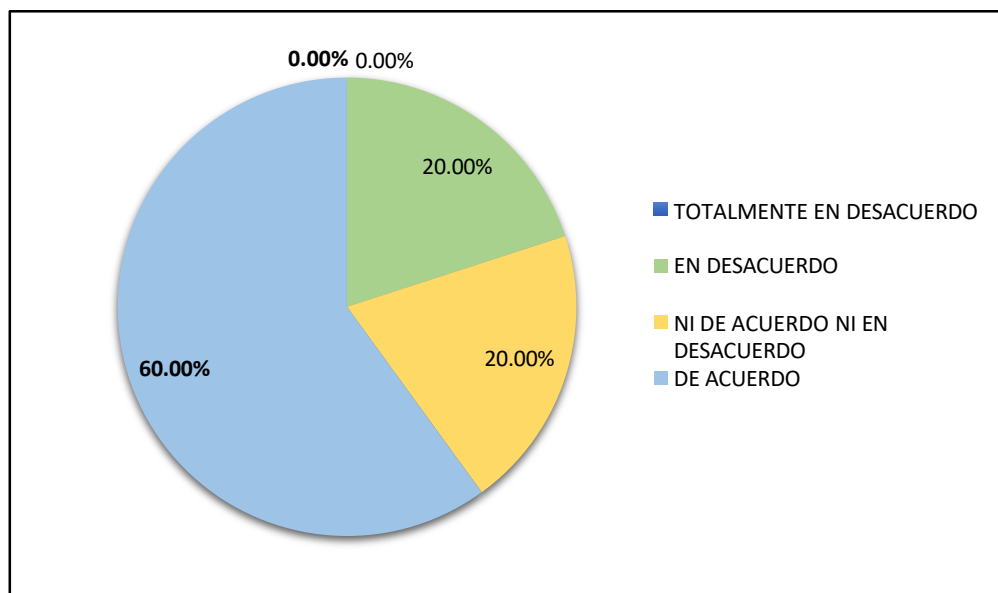
Se observa en la Tabla N°21-Grafico N°18, de un total de 10 jefes de áreas de la empresa Agro Products A&A-rubro Agrícola, el 80% (8 jefes de áreas) indican que están de acuerdo que la empresa cuenta con clientes externos para la compra del producto y el 20% (2 jefes de áreas) solo opina ni de acuerdo ni desacuerdo.

**Tabla 22:** Requisitos de calidad en el producto, para la satisfacción del cliente

ESCALA LIKERT	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	2	20%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	2	20%
DE ACUERDO	6	60%
TOTALMENTE DE ACUERDO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

**Grafico 19:** ¿La empresa cumple con los requisitos de calidad en el producto, para la satisfacción del cliente



Fuente: Elaboración Propia

### INTERPRETACION

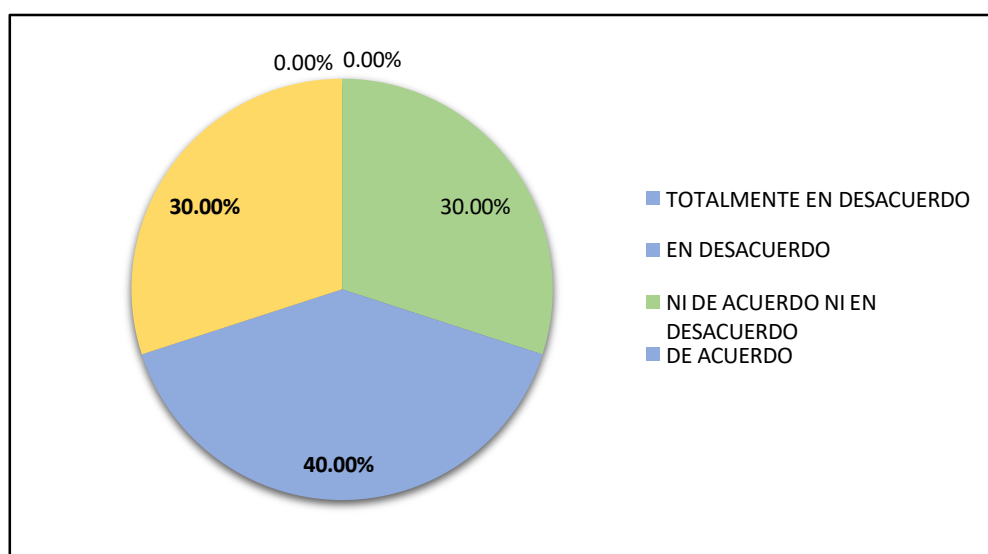
Se observa en la Tabla N°22-Grafico N°19, de un total de 10 jefes de áreas de la empresa Agro Products A&A-rubro Agrícola, el 60% (6 jefes de áreas) indican que están de acuerdo la empresa cumple con los requisitos de calidad en el producto, para la satisfacción del cliente y el 20% (2 jefes de áreas) solo opina ni de acuerdo ni en desacuerdo y el otro 20 % opina en desacuerdo

**Tabla 23:**Acuerdos con los proveedores

ESCALA LIKERT	FRECUENCIA	%
<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>	0	0.00%
<b>EN DESACUERDO</b>	0	0.00%
<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	3	30.00%
<b>DE ACUERDO</b>	4	40.00%
<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	3	30.00%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**Grafico 20:** ¿La empresa lleva a cabo acuerdos con los proveedores, con el fin de llegar al máximo potencial del negocio?



**Fuente:** Elaboración Propia

### INTERPRETACION

Se observa en la Tabla N°23-Grafico N°20, de un total de 10 jefes de áreas de la empresa Agro Products A&A-rubro Agrícola, el 40% (4 jefes de áreas) indican que están de acuerdo la empresa lleva a cabo acuerdos con los proveedores, con el fin de llegar al máximo potencial del negocio y el 30% (3 jefes de áreas) solo opina totalmente de acuerdo y el otro 30 % (3 personales) opina ni de acuerdo ni desacuerdo.

## 2.2. Análisis de Resultado

**2.2.1 Con respecto al objetivo general: Determinar las principales características de la capacitación para la Gestión de Calidad, en las Micro y Pequeñas empresas, Sector agrícola, Caso: Empresa Agro Products A&A-San Vicente, 2019.** De acuerdo a la investigación se muestra que en la tabla N.º 4 (90% de 9 = SI) y la tabla N°13(60% de 6=Totalmente de acuerdo), se puede demostrar que la capacitación para la gestión de calidad, son aplicables dentro de la empresa, permitiendo conocer las características de la capacitación y la gestión de calidad que se emplean, siendo por lo consiguiente así estos datos comparados por Martínez (2018) en su tesis *“Caracterización de la Capacitación y Gestión de Calidad de las Mype Rubro Librería del Centro de Piura, Año 2018”*, tuvo como conclusión, e que las características de la capacitación de las MYPE rubro librería del Centro de Piura tienen objetivos como la enseñanza, la modificación de actitudes; de la misma manera, la aplicación de técnicas clasificadas en cuanto a la utilización, al tiempo y el lugar. También, se determinó que las características de la gestión de calidad de las MYPE rubro librerías del Centro de Piura, es la puesta en práctica de los principios de enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque a procesos y la relación con proveedores. Entonces con estos resultados se afirma que las características de la capacitación y las características de la gestión de calidad si se aplican, contribuyendo a que mejore el conocimiento de cada personal y además la rentabilidad de la empresa, además Oliver (2012) nos dice que al implantar la capacitación, el personal tendría un mayor conocimientos y podrá desenvolverse en su trabajo y así poder lograr los objetivos y metas, y además Luna (2018), nos refiere al plantear un planeamiento sobre gestión de calidad ayudara a mejorar los procesos y la conformidad de lo que se hace , es decir se procura la planificación, organización y evaluación de cada actividad.

**2.2.2. Con respecto al objetivo específico 1: Determinar las características de la capacitación en las Micro y Pequeña Empresa, Sector Agrícola, Caso: Empresa Agro Products &A-San Vicente, 2019.**De acuerdo a los estudios realizados, se determinó que: El 90% considera que la empresa realiza capacitaciones para reforzar el conocimiento de cada personal, de acuerdo a su cargo de trabajo. (Tabla N.º 4), el 100% de los personales de las diferentes áreas opinan que la empresa promueve la participación del personal para el logro de las metas (Tabla N.º 6) y el 80% considera que la empresa realiza evaluaciones para medir la capacidad del personal (tabla N°5).De acuerdo a las respuestas obtenidas se afirman las características de la capacitación, donde Martínez (2018) en su tesis *“Caracterización de la Capacitación y Gestión de Calidad de las Mype Rubro Librería del Centro de Piura, Año 2018”*, se concluyó que las características que tiene la capacitación son como la enseñanza, la modificación de actitudes; donde la misma manera, se utiliza técnicas en cuanto a la utilización, al tiempo y el lugar. De esta manera se afirma con relación a las características de la capacitación, donde, además Galván (2011) nos indica que Gary Sanley Becker a través del libro *Capital Human*, su idea principal es considerar a la educación y la formación como inversiones que realizan los individuos racionales, con el fin de incrementar su eficiencia productiva y sus ingresos, pero García (1997), nos indica que Chris Argyris y Donald Schon, refieren sobre a construir, probar y reestructurar el conocimiento, a través de mecanismos, procedimientos, trabajo en grupo y cambios de comportamiento, y por ultimo (Chiavenato, 1981), nos indica que su interés primordial de Elton Mayo, era analizar en el trabajador los efectos psicológicos que podían producir condiciones físicas del trabajo, en relación con la producción.

**Con respecto al objetivo específico 2: Determinar las características de la gestión de calidad en las Micro y Pequeña Empresa, Sector Agrícola, Caso: Empresa Agro Products &A-San Vicente, 2019.**De acuerdo a los estudios realizados, se determinó que: El 70 % está totalmente de acuerdo que la empresa designa funciones para la realización del proceso de producción, ya mediante ello obtendremos organizados delo que se hará dentro de la empresa. (tabla N°14), el 50 % está totalmente acuerdo la empresa mantiene una buena comunicación con su personal para el logro de los procesos. (tabla N°15), el 80% está totalmente de acuerdo que la empresa realice evaluaciones en las fases de proceso de producción. (tabla N°16) y el 90% considera estar totalmente de acuerdo a que la empresa mejora los procesos de producción para obtener una mayor productividad. (tabla N°18).De acuerdo a las respuestas obtenidas se afirma Martínez (2018) en su tesis *“Caracterización de la Capacitación y Gestión de Calidad de las Mype Rubro Librería del Centro de Piura, Año 2018*, que se presentó y se determinó que las características de la gestión de calidad de las MYPE rubro librerías del Centro de Piura, es la puesta en práctica de los principios de enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque a procesos y la relación con proveedores, por lo consiguiente Sosa (2008), que la gestión de calidad se nos ayudara a controlar el desempeño de los procesos relacionados con la empresa, donde además se deberá seguir y cumplir la normativa relacionado con este sistema; y más aún ayudara a que lo personales conozcan más sobre los procesos y mediante capacitaciones, motivándolos y comprometiéndolos. Además, hay que tomar en cuenta que la gestión de calidad no solo se va a centrar en evaluar, todo referente al producto, sino en todos los medios que se necesitara para la realización de aquello.



## VI. CONCLUSION

**Con respecto al objetivo general:** Se concluye que, de acuerdo a las características de la capacitación para la gestión de calidad, los personales opinan de acuerdo a las dos variables, donde opinan que la empresa toma importancia las capacitaciones para reforzar el conocimiento de cada personal y además si la empresa utiliza un plan estratégico para el proceso de producción., con estos se puede demostrar que la capacitación para la gestión de calidad, son aplicables dentro de la empresa, permitiendo a conocer las características de la capacitación y la gestión de calidad que se emplean.

Hay que tomar en cuenta que, realizando capacitaciones con respecto a la gestión de calidad, se mejoraría en el proceso, desarrollo y calidad del producto, con el fin de mejorar cada falla que obtiene mediante el proceso de producción.

Es por ello que la empresa debe considerar las capacitaciones de acuerdo a la gestión de calidad, para así el personal tenga más conocimiento de aquello, con el fin de que cada uno de ellos sepa las fases y la realización del proceso de producción, con el fin de obtener satisfacción y productividad.

**Con respecto al objetivo específico 1:** Se concluye que la capacitación tiene diversas características, donde cada uno de ellas cumple una función dentro de cada personal. Cada personal encuestado opina que las características de la capacitación son: reforzar el conocimiento de cada personal, promueve la participación del personal para el logro de las metas, Realización de evaluaciones para medir la capacidad del personal, y oportunidades para proponer mejoras dentro del proceso de producción., y entre otras. Las capacitaciones aumentan y desarrollan el aprendizaje, eficacia en el trabajo, adquieren habilidades, actitudes y conocimientos, entre otros, estos nos ayudaran

a que el personal aprenda y más aun con el fin de asegurar el rendimiento laboral. Es por ello que la empresa debe ir mejorando, y tomar en cuenta la importancia de las capacitaciones, debe de invertir en ello para así conseguir personales competentes que ayuden a la empresa a tener beneficios económicos y productividad. Hay que tomar en cuenta que las capacitaciones ayudan a escapar del conocimiento monótono, además creara personales más rentables para la empresa, ayudara a que el personal este más preparado y así adquiera nuevos conocimientos.

**Con respecto al objetivo específico 2:** Se concluye que las características de la gestión de calidad, de acuerdo a los encuestados opinan que son: designación de funciones, buena comunicación con su personal, realización de evaluaciones y mejora en los procesos.

Hay que tomar en cuenta que estas características ayudaran y garantizar a que la empresa siga un proceso de mejora y una buena gestión de proceso, ya que todo esto ayudaría a que la empresa adquiera posicionamiento dentro del mercado. Si uno gestiona bien y tiene un continuo funcionamiento y revisión, va a evitar fallos en a la empresa y posibles reclamaciones de acuerdo a nuestros productos, y eso es lo que no se quiere.

Entonces se le recomienda a que la empresa realice evaluaciones y control de cada proceso dentro de la producción, con el fin de evitar fallos en el producto, porque lo que se quiere durante ello, es una buena gestión de calidad en el producto, para así tener una satisfacción por parte de nuestros clientes y proveedores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguilar, Aureliano (2010).** *“Propuesta para implementar un sistema de gestión de la calidad en la empresa “filtración industrial especializada s.a. de C.V.” (Tesis pregrado).* Universidad de Veracruzana, México.
- Chiavenato, I. (2009).** *Gestión del talento humano.* 3ra Edición. Recuperado de: [https://www.academia.edu/35952063/CHIAVENATO\\_Idalberto\\_Gesti%C3%B3n del talento humano. 3ra Edici%C3%B3n. McGraw Hill](https://www.academia.edu/35952063/CHIAVENATO_Idalberto_Gesti%C3%B3n_del_talento_humano_3ra_Edici%C3%B3n_McGraw_Hill)
- Diario Gestión. (2019).** *Produce: Informalidad de las micro y pequeñas empresas cayó en 10 puntos porcentuales.* Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/produce-informalidad-micro-pequenas-empresas-cayo-10-puntos-porcentuales-257428-noticia/?ref=gesr>
- Estrella, Karen y Peralta, Gloria (2016).** *“Desarrollo de plan de capacitación para servidores públicos educación zona 8”.* (Tesis pregrado). Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16247/1/TESIS%20ESTRELLA%20-%20-%20PERALTA.pdf>
- Guerra, Ingrid (2007).** *Evaluación y mejora continua: Conceptos y herramientas para la medición y mejora del desempeño.* Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=tQiAIcui5dsC&pg=PA41&dq=Kirkpatrick+sobre+niveles+de+capacitacion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwizunrl5rlAhUCWq0KHXQdBwwQ6AEIKDAA#v=onepage&q=Kirkpatrick%20sobre%20niveles%20de%20capacitacion&f=false>
- González, H. (2019).** *Enfoque basado en procesos como principio de gestión.* Recuperado de: <https://calidadgestion.wordpress.com/2013/03/11/enfoque->

basado-en-procesos-como-principio-de-gestion/

**Huaringa, Kevin (2017).** *“Caracterización de la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicio– rubro restaurantes en el distrito de nuevo Chimbote, 2013,”*. (Tesis pregrado). Universidad de Uladech, Chimbote.

**Hurtado, Bustamante y Valencia, F. (2008).** *Sistema de gestión integral. Una sola gestión, un solo equipo.* Recuperado de:  
<https://books.google.com.pe/books?id=15nVyh1Fn6MC>

**Mendoza, Miriam (2008).** *“Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para una Microempresa”*. (Tesis pregrado). Universidad Veracruzana, México.  
Recuperado

**Martínez, Marisol (2018).** *“Caracterización de la Capacitación y Gestión de Calidad de las Mype, Rubro Librería del Centro de Piura, Año 2018”*. (Tesis pregrado).  
Universidad Uladech, Piura.

**Méndez, J. C. (2014).** *Calidad, concepto y filosofías: Deming, Juran, Ishikawa y Crosby - Gestipolis.* Recuperado de: <https://www.gestipolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>

**Octavio, Valdivia (2019).** *Balance y nuevos retos del agro en el Perú. Lima: Conexionesan.* Recuperado de:  
<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2019/01/07/balance-y-nuevos-retos-del-agro-en-el-peru/>

**Orosco, Francia (2017).** *El impacto de la Capacitación.* Recuperado de :  
<https://books.google.com.pe/books?id=RNRJDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=la+capacitacion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjxw6LvpeLkAhVnh-AKHYZBA8MQ6AEILTAB#v=onepage&q&f=false>

**Sánchez, Ingrid (2017)** en su tesis “*Caracterización de la Capacitación Y Gestión de Calidad de las Mype del Sector Transporte de Pasajeros – Rubro Auto Colectivos de la Provincia de Sullana, Año 2016*”. (Tesis pregrado). Universidad Uladech, Chimbote.

**Palomino, José (2017)**. “*Características de la Capacitación en Gestión Empresarial en las Micro y Pequeñas Empresas del Perú: 2011-2013*”. (Tesis pregrado). Universidad San Martín de Porres, Lima-Perú.

**Sánchez, Ingrid (2017)** en su tesis “*Caracterización de la Capacitación Y Gestión de Calidad de las Mype del Sector Transporte de Pasajeros – Rubro Auto Colectivos de la Provincia de Sullana, Año 2016*”. (Tesis pregrado). Universidad Uladech, Chimbote.

**Silíceo, A. (2004)**. *Capacitación y desarrollo de personal*. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=CJhlsrSuIMUC&printsec=frontcover&dq=Capacitación+y+desarrollo+de+personal&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiEldXflbHIAhXFmOAKHXCRAI8Q6AEIKDAA#v=onepage&q=Capacitación%20y%20desarrollo%20de%20personal&f=false>

**Soto, Olea (2010)**. “*Evaluación de impacto de la capacitación: caracterización y una propuesta para la gran empresa privada chilena*”. (Tesis pregrado). Universidad de Chile.

**Tejada, Marianella (2017)**. “*Gestión de Calidad en la Capacitación en Ventas de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio Rubro Zapaterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2016*”. (Tesis pregrado). Universidad de Uladech, Chimbote.

**Sampieri, Roberto. (2014)**. *Metodología de la Investigación. (6ta Edición)*. McGraw-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V, México. Recuperado de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

## ANEXO

## ANEXO N°1



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,**

**FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN**

La presente encuesta está dirigida a los personales de la Empresa Agro Products-A&A, con la finalidad de poder desarrollar el trabajo de investigación: "Caracterización de la Capacitación Gestión de Calidad, en las Micros y Pequeñas Empresas, Rubro agrícola, Caso: Empresa Agro Products A&A, Año 2019". A continuación, se presentará un conjunto de opciones en la que se debe marcar con una X, aquella casilla que mejor represente su opinión en cuanto a la Capacitación.

		SI	NO
N°	ITEMS	ITEMS	
	<b>CAPACITACION</b>	SI	NO
1	Consideras que la empresa realiza capacitaciones para reforzar el conocimiento de cada personal, de acuerdo a su cargo de trabajo		
2	¿Desarrolla evaluaciones la empresa Agro Products para medir la capacidad de cada personal?		
3	¿La empresa Agro Products promueve la participación de su personal, para el logro de las metas?		
4	¿La empresa evalúa a cada personal de acuerdo al perfil establecido para el puesto de trabajo?		
5	¿La empresa promueve a que desarrollen y generen nuevas ideas para el proceso de producción?		
6	¿La empresa Agro Products permite la participación del personal dentro del proceso de decisiones?		
7	¿La empresa reconoce y da elogios a su buen desempeño dentro del trabajo?		
8	¿La empresa brinda oportunidades a su personal para proponer mejoras dentro del proceso de producción?		
9	¿La empresa evalúa el rendimiento laboral?		

## ANEXO N°2



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS**

**Y ADMINISTRATIVAS**

**ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN**

La presente encuesta está dirigida a los personales de la Empresa Agro Products-A&A, con la finalidad de poder desarrollar el trabajo de investigación: "Caracterización de la Capacitación Gestión de Calidad, en las Micros y Pequeñas Empresas, Rubro agrícola, Caso: Empresa Agro Products A&A, Año 2019". A continuación, se presentará un conjunto de opciones en la que se debe marcar con una X, aquella casilla que mejor represente su opinión en cuanto a la Gestión de calidad

<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>En Desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo, ni desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
1	2	3	4	5

N.º	ITEMS	ITEMS				
		1	2	3	4	5
	<b>GESTION DE CALIDAD</b>					
1	¿Considera usted que la empresa agrícola utiliza un plan estratégico para el proceso de producción?					
2	¿La empresa agrícola designa funciones para la realización del proceso de producción?					
3	¿Mantiene una buena comunicación la empresa Agro Products con su personal para el logro de los procesos?					
4	¿Realiza evaluaciones la empresa en las fases de proceso de producción?					
5	¿La empresa implanta uso de recurso para la mejora continua en el proceso de producción?					
6	¿La empresa al mejorar los procesos tendría una mayor productividad?					
7	¿La empresa agrícola brinda mejoras en las fallas que se dan en el proceso de producción?					
8	¿La empresa agrícola mide la satisfacción de acuerdo con los productos brindado?					
9	¿La empresa cuenta con clientes externos para la compra del producto?					
10	¿La empresa cumple con los requisitos de calidad en el producto, para la satisfacción del cliente?					
11	¿La empresa lleva a cabo acuerdos con los proveedores, con el fin de llegar al máximo potencial del negocio?					

# TESIS BUSTAMANTE LOPEZ

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

9%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

1

[repositorio.uladech.edu.pe](https://repositorio.uladech.edu.pe)

Fuente de Internet

9%

---

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Apagado