



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, SECTOR COMERCIO,
RUBRO CENTRO DE ACOPIO DE COMPRA Y VENTA DE
GRANO DE CACAO Y CAFÉ DEL DISTRITO DE JOSÉ CRESPO
Y CASTILLO – AUCAYACU, AÑO 2017.

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

AUTOR

Br. MIGUEL GUARDIA CHÁVEZ

ASESOR

Dr. REINERIO ZACARIAS CENTURION MEDINA

TINGO MARÍA – PERÚ

2018

JURADO EVALUADOR

Dr. José German Salinas Gamboa

Presidente

Mgtr. Miguel Ángel Limo Vázquez

Miembro

Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos

Miembro

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento en primer lugar dirijo a quien me dio la vida, fuerza y valentía, quien me ha dirigido por sendero correcto, a Dios, ya que mientras me encontraba a punto de cometer muchos errores Dios hacia que entre en razón y poder superar los errores.

A mis padres, Edgar Guardia Espinoza y Filomena Chávez Mirabal. Quienes estuvieron en todo momento apoyándome en el tema económico y anímico, gracias ellos logre este sueño anhelado. Así mismo agradezco al docente, el Dr. Reinerio Zacarías Centurión Medina por toda la colaboración y confianza brindada.

DEDICATORIA

A Dios quien supo guiarme por el camino correcto, por las fuerzas que me dio en situaciones tan difíciles, en mi humanidad sentía desfallecer, pero Dios estaba ahí.

A mis padres porque confiaron en mí, me brindaron el apoyo constante, aunque vieron mis errores pero siempre estuvieron ahí motivándome incentivándome, dando el mejor consejo y a lograr mis objetivos.

RESUMEN

La investigación realizada, tuvo como objetivo determinar las principales características de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector comercio – rubro centro de acopio de compra y venta de grano de cacao y café del distrito de José Crespo y Castillo – Aucayacu. La investigación fue de tipo cuantitativa y descriptiva, porque se describió las principales características de la variable. Se utilizó como muestra la cantidad de 10 micros y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de, 18 preguntas, a través de la técnica de encuesta, mediante el cual se adquirió los siguientes resultados. El 50% tienen la edad de 31 a 50 años, el 80% son de sexo masculino. Mientras que, el 50% tienen el grado de instrucción secundaria, el 50% son dueños y administradores, en este caso existe una igualdad en cuanto a los resultados. El 70% tienen de 7 años a más en el cargo. El 90% tienen de 7 años a más, permaneciendo en el rubro. El 90% cuentan a partir de 1 a 5 trabajadores, mientras que el, 70% que laboran en su empresa son, personas no familiares. El 90% de las empresas se crearon con la finalidad de generar ganancia. Se concluye dando valor a que, los representantes de las micro y pequeñas empresas, a pesar de no contar con estudios superiores permanecen en el rubro y/o negocio. Por otra parte, cabe mencionar que, el mayor porcentaje de representantes son de género masculino, ya que para este rubro se requiere de mayor fuerza física, para realizar la carga y descarga de productos que ingresan y salen. También es importante mencionar que, en este cuestionario aplicado a los representantes de las empresas. Hay una igualdad en cuanto al cargo que desempeña, podemos concluir que, en el distrito de José Crespo y Castillo. Existen personas con capacidad de dirigir, controlar, planificar y controlar sus negocios, sin la necesidad de contratar servicios terceros. Así mismo no quiero dejar de lado la importancia con la que cuentan con respecto al término de gestión de calidad, la gran mayoría se capacita en temas necesarios, lo cual les permite brindar el servicio adecuado y pensar en la satisfacción del cliente.

Palabras claves: Calidad de Gestión, MYPE y Representantes.

ABSTRACT

The objective of the research is to determine the main characteristics of quality management in the micro and small businesses, of the trade sector - item center for the purchase and sale of cocoa and coffee beans from the José Crespo y Castillo - Aucayacu District. The research was quantitative and descriptive, because the main characteristics of the variable were described. We used as sample the amount of 10 Micro and Small Companies, who were made the amount of 18 questionnaires, through the survey technique, through which the following results were acquired. 50% are 31 to 50 years old, 80% are male. While, 50% have secondary education, 50% are owners and administrators, in this case there is equality. 70 % have from 7 years to more in the position. 90% have more than 7 years remaining in the field. 90% count from 1 to 5 workers, while the 70% that work in your company are; non-family members 90% of the companies were created with the purpose of generating profit. It concludes giving value to that, the representatives of the Micro and Small Companies; In spite of not having superior studies they remain in the field and / or business. On the other hand, it should be mentioned that, the highest percentage of representatives are of male gender, since for this item requires greater physical strength, to perform the loading and unloading of products that enter and leave. It is also important to mention that, in this questionnaire applied to the representatives of the companies. There is an equality in the position that plays, we can conclude that, in the District of José Crespo y Castillo. There are people with the ability to direct, control, plan and control their businesses, without the need to contract third-party services. Also I do not want to leave aside the importance with which they have regarding the term of quality management, the vast majority are trained in necessary subjects, which allows them to provide the necessary service and think about customer satisfaction.

Keywords: management quality, MYPE, representatives.

CONTENIDO

1. Título de tesis.....	i
2. Hoja de firma de jurado.....	ii
3. Hoja de agradecimiento.....	iii
4. Hoja de dedicatoria.....	iv
5. Resumen y abstract.....	v
6. Contenido.....	vii
7. Índice de tablas y figuras.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN LITERARIA.....	4
2.1. Antecedentes.....	4
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	7
2.3. Marco conceptual.....	12
III. HIPÓTESIS.....	15
IV. METODOLOGÍA.....	16
4.1. Diseño de la investigación.....	16
4.2. Población y muestra.....	16
4.3. Definición de indicadores y variables.....	17
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
4.5. Plan de análisis.....	20
4.6. Matriz de consistencia.....	21
4.7. Principios éticos	23
V. RESULTADOS	24
5.1. Resultados.....	28
5.2. Análisis de resultado.....	28
VI. CONCLUSIONES	32
6.2. Referencias bibliográficas.....	33
6.3. Anexos.....	36

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS.

Tabla

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro centro de acopio de compra y venta de grano de cacao y café del distrito de José Crespo y Castillo, Aucayacu – Año 2017.....	24
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro centro de acopio de compra y venta de grano de cacao y café del distrito de José Crespo y Castillo, Aucayacu-Año 2017.....	25
Tabla 3. Características de gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro centro de acopio de compra y venta de grano de cacao y café del distrito de José Crespo y Castillo, Aucayacu – Año 2017.....	26

FIGURAS

Figura 1. Edad del representante legal de la empresa.....	44
Figura 2. Sexo de los representantes.....	44
Figura 3. Grado de instrucción de los representantes.....	45
Figura 4. Cargo que desempeña.....	45
Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo.....	46
Figura6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.....	46
Figura 7. Número de trabajadores.....	47
Figura 8. Las Personas que trabajan en su empresa son:.....	47
Figura 9. Objetivos de la creación.....	48
Figura 10. Término de gestión de calidad... ..	48
Figura 11. Técnicas modernas de gestión de calidad conoce.....	49
Figura 12. Dificultades para su implementación de la gestión de calidad.....	49
Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento del personal conoce.....	50
Figura 14. Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del Negocio.....	50
Figura 15. Se ha capacitado en los últimos años.....	51
Figura 16. Cuántas veces se ha capacitado.....	51
Figura 17. Para usted la capacitación es una	52
Figura 18. Tipo de capacitación que recibe su personal	52

I. INTRODUCCIÓN

El motivo por la cual nos conlleva a realizar el presente proyecto es, porque existen muchas entidades definidas en el rubro. centro de acopio de compra y venta de grano de cacao y café, la mayoría de los países de América Latina se encuentran afectados por problemas sociales, uno de los puntos es la extrema pobreza, es en este contexto en el cual se desarrollan la mayoría de las micro y pequeñas empresas, las cuales se encuentran en su mayoría en zonas urbanas, rurales y en todos los sectores de la economía, sin embargo solo un pequeño porcentaje de estas micro empresas tienen acceso a servicios financieros institucionales.

Las micro y pequeñas empresas (MYPES), actualmente representan una parte muy importante de la fuerza laboral, lo cual se constituye como el centro de la actividad económica, ya que existe una enorme variedad de microempresas, es por ello que algunos solo se describen como actividades de subsistencia, otras microempresas utilizan métodos de producción relativamente sofisticado, registran un rápido crecimiento y están relativamente relacionados con empresas grandes del sector formal de la economía de América.

Otra de las debilidades que presentan las micro y pequeñas empresas es que, existe la sensibilidad a desaparecer cuando existen crisis financieras.

Esto debido a que no se toman las medidas adecuadas para su supervivencia. Los micros y pequeñas empresas, son cerca del 98 % de las empresas del país que nutren de empleo a la población y así participan con una buena parte del producto bruto interno (PBI).

El sector de acopios del distrito de José Crespo y Castillo – Aucayacu, hace que sea muy difícil sobrevivir en un contexto de alta competencia, generando pocas esperanzas de surgir y llegar a un nivel superior, debido al aumento de la competencia, en ese sentido los representantes deberán centrarse en sus proveedores y clientes, así mismo cabe mencionar que existe la falta de profesionalismo en la gestión de empresas.

Por eso, es muy importante la asociatividad empresarial en los micros y pequeñas empresas. Lo cual les permitirá contribuir en la capacitación generando estrategias, logrando el desarrollo sostenible de sus propios negocios.

Esta investigación es muy importante porque nos permitió conocer a nivel descriptivo la relación de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro centro de acopio de compra y venta de grano de cacao y café del distrito de José Crespo y Castillo – Aucayacu, estableciendo las perspectivas que existen para promover el desarrollo de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, en este distrito; ya que influye mucho que este tipo de organizaciones siga creciendo considerando su importancia en la

generación de empleo, siendo al mismo tiempo, empresas con mayor movimiento económico no solo en el distrito sino también en todo país.

Para el desarrollo de la siguiente investigación, se puso en práctica una metodología cuantitativa, la cual tienen como guía principal los objetivos planteados y va en busca de profundizar el tema, desentendiéndose de la generalización. Dicha metodología nos permitió centrarnos en la información proporcionada por los sujetos que son parte de la investigación.

En la parte cuantitativa se realizó un conteo respectivo de las encuestas a fin de poder plasmarlas en tablas y graficas con el objetivo de hacer un análisis claro de resultados.

La metodología cualitativa nos permitió obtener información de primera fuente; se destaca también la necesidad de aplicación de técnicas ya que muchas veces su aplicación es poco difícil de lo que se piensa a primera vista.

¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro centro de acopio de compra y venta de grano de cacao y café del distrito de José Crespo y Castillo – Aucayacu, año 2017.

Describir las principales características de la gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio, rubro centro de acopio de compra y venta de grano de cacao y café del distrito de José Crespo y Castillo – Aucayacu, año 2017.

Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro centro de acopio de compra y venta de grano de cacao y café del distrito de José Crespo y Castillo – Aucayacu, año 2017.

Describir las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro centro de acopio de compra y venta de grano de cacao y café del distrito de José Crespo y Castillo – Aucayacu, año 2017.

La investigación se justifica porque nos permitió a nivel exploratorio y descriptivo de la gestión de calidad en la capacitación de los micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro centro de acopio de compra y venta de grano de cacao y café del distrito de José Crespo y Castillo – Aucayacu, es decir, nos permitió el crecimiento y desarrollo.

Las principales características del rubro antes mencionado. Así mismo la investigación también se justifica porque nos permitió tener ideas mucho más acertadas de, como opera la gestión de calidad así como la capacitación en el accionar de las micro y pequeñas empresas de sector en estudio.

Finalmente, el presente estudio se justifica porque la investigación servirá de base a las futuras investigaciones sobre la gestión de calidad en los micros y pequeñas empresas.

II. MARCO TEÓRICO.

2.1. Antecedentes.

More (2014) en su trabajo de investigación titulada: “caracterización de gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas (MYPES) comercializadoras de ropa para bebés de las galerías, Piura, año 2014”. Obtuvo los siguientes resultados: El setenta (70) % de las empresas menciona que cuenta con un sistema de gestión de calidad, lo cual les permite planificar dirigir y controlar y mejorar su empresa. El 100% de las empresas, determinan que cuentan con objetivos bien definidos, mediante el cual les permite direccionar su empresa y a la vez cumplir con sus objetivos. El noventa (90%) de los micros y pequeñas empresas (MYPES), cuenta con una organización que le permita implementar sus estrategias para el logro de sus objetivos trazados, con el fin de plantear una dirección estratégica del negocio e implementar y controlar para su desarrollo. El 70% de los micros y pequeñas empresas (MYPES), en estudio cuenta con procedimientos para los productos considerados no conforme, teniendo en cuenta que se tiene que medir el nivel del servicio de calidad. El 70% de los micros y pequeñas empresas (MYPES) gestiona las quejas y reclamos de los clientes, para proceder o continuar a una mejora continua. En cuanto al manual de gestión de calidad. El 70%, seguido el 20% algunos empresarios utilizan el buzón de sugerencias. El 100% de los encuestados determina que el personal que labora en su empresa cumple oportunamente con sus funciones y responsabilidades. El 100% de los propietarios manifiesta que su personal que labora en su empresa cumple con los objetivos y metas propuestas por la empresa. El 80% de los propietarios manifiesta que su personal recibe capacitación especializada. El 100% de los micros y pequeñas empresas (MYPES), cuenta con personal adecuado para la atención al público. El 80% de los micros y pequeñas empresas (MYPES) menciona que, registra en el régimen único simplificado (RUS).

Se concluye que. Los indicadores de gestión de calidad que utilizan las MYPES, para fortalecer su gestión son: planear, controlar, definir objetivos, implementar estrategias, procesos para medir la calidad de servicio y calidad de percepción del visitante, ya que es esta la principal herramienta para que las empresas se encuentren en constantes evaluaciones para una mejora de calidad de procesos, productos y servicios. Asimismo, el personal que labora en las comercializadores de ropa para bebés en las galerías, se desempeñan con eficiencia y eficacia, ya que cumplen con sus funciones y responsabilidades, al igual cumplen con los objetivos y metas propuestas por la empresa para el beneficio de las mismas. Sin embargo, para el cumplimiento de lo indicado, ellos cuentan con capacitación especializada, cuentan con la experiencia que se requiere para la atención y satisfacción de sus clientes.

Respecto al régimen tributario que las micro y pequeñas empresas (MYPES) comercializadoras de ropa para bebés que se encuentra ubicada en la Av. Blas de Atienza, la mayoría se encuentran registradas en el RUS – Régimen Único Simplificado, el cual les permite emitir como comprobantes de pago: boleta de venta, ticket o cintas (máquina registradora), asimismo estas micro y pequeñas empresas, no están obligadas a llevar libros contables y no presentan declaración jurada anual de impuesto a la renta.

Llamo (2017) en su Tesis titulada “*Caracterización de la Gestión de Calidad y Capacitación de las MYPES del sector comercialización - rubro ferreterías en el distrito de Juanjui año 2017.*”, lo cual se tuvo como objetivo Conocer las características de la gestión de calidad y la capacitación en las MYPES, del sector comercialización –Rubro Ferreterías en el distrito de Juanjui año 2017, dando los siguientes resultados: Respecto a los datos generales del encuestado del 100% de los representantes en las micro y pequeñas empresas encuestadas, el rango de edad es de 36 – 50. Los empresarios de los micros y pequeñas empresas, en la mayoría hombres, son muy adultos. En cuanto al género en esta investigación el 100% es masculino y en cuanto al grado de instrucción en su gran mayoría son de educación secundaria.

Del 100% de los encuestados el 80% afirman que su servicio está de acuerdo a las necesidades del cliente y el 20% indica que, su servicio no está de acuerdo a las necesidades del cliente. Lo que para los micros y pequeñas empresas, el servicio debe ser de completa satisfacción del cliente. Los documentos de gestión que más utilizan es la investigación de mercados, el proceso que comprende las acciones de identificación, recopilación, análisis y difusión de información con el propósito de mejorar la toma de decisiones de marketing. En el aspecto de la capacitación del personal en un 60% es capacitado y el 60% de los encuestados afirma que su servicio está de acuerdo a las necesidades del cliente porque quedan satisfechos sobre la atención y la compra de los productos que ofrecen las ferreterías, un pequeño porcentaje quedan insatisfechos, en un 90% utilizan las tecnologías para promocionar los productos y para la misma atención hacia los clientes.

En cuanto a la capacitación: Desde una concepción inconclusa por así decirlo, se puede considerar a la capacitación como la “acción tendiente a proporcionar, desarrollar o perfeccionar las aptitudes de una persona con el propósito de prepararla para que se desempeñe correctamente en un puesto específico de trabajo”. Concluyó que las edades de los representantes legales son adultos, porque en este rubro toma gran necesidad a tomar decisiones adecuadas. El género masculino en su gran mayoría son quienes conducen a los micros y pequeñas empresas. En el nivel de grado de estudios en la mayoría es de educación

secundaria. Con respecto a la gestión de calidad se muestra la mayoría de los encuestados afirman que su servicio está de acuerdo a las necesidades del cliente y una minoría indica que su servicio no está de acuerdo a las necesidades del cliente. Así mismo muestra el documento de gestión que realiza una investigación de mercado para competir, en cuanto a la implementación de la empresa en su mayoría implementan y responden sobre la evaluación de satisfacción. Se muestra que en gran mayoría de estos micros y pequeñas empresas hacen uso de las Tecnología para promocionar y/o vender sus productos.

Cieza (2013) en su proyecto titulada: “Gestión de calidad y formalización de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) del sector comercio rubro – compra y venta de calzado en el centro comercial denominado “el virrey” – Trujillo 2013. Obtuvo los siguientes resultados: El 50 % tienen la edad entre 30 a 50 años, el 75% menciona que es de género masculino, el 37.50% tiene secundaria completa, el 100% sí comercializa productos fabricados, mediante proceso estandarizado de producción, el 75% utiliza un plan estratégico, el 87.50% no conoce las normas ISO, el 62.50% sí ha implementado el servicio pre y posventa con ayuda de las redes sociales, el 62.50% capacitó al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente en el año 2013, el 75% sí actualiza modelos del producto, según los gustos y preferencias del cliente, el 50 % si evalúa el nivel de satisfacción del cliente en la comercialización de su producto, el 75 % sí usa las TIC en gestión empresarial para mejorar la calidad de su producto, el 100 % de totalidad de las empresas sí son formales, el 62.50 % cree que obtendrá con la formalización de su empresa acceso al crédito financiero, el 62.50 % sí recibió asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial, el 75 % opina que la formalización sí aumenta los costos laborales, el 100 %, de la totalidad opina que si el estado concedería beneficio en la formalización de las MYPES, el 75 % manifiesta que la formalización sí contribuye a la expansión en la comercialización del producto de su empresa. Se concluye que, la mitad de las MYPES encuestadas se establece que los representantes tienen entre 30 a 50 años, la mayoría es de género masculino, en cuanto al grado de instrucción tienen secundaria completa. Todas las MYPES encuestadas comercializan productos fabricados mediante proceso estandarizado de producción, la mayoría de los encuestados no conoce las normas ISO de certificación de calidad, han implementado el servicio de pre y posventa con la ayuda de las redes sociales, capacitó al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente en el año 2013, actualizan modelos del producto, según gustos y preferencias del cliente, usan las TIC en gestión empresarial para mejorar la calidad de su producto, la mitad de los encuestados evalúa el nivel de satisfacción del cliente en la comercialización de su producto.

Centurión (2013) en su tesis: “Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) y la Gestión de calidad en el sector construcción del distrito de Chimbote, año 2012”, tuvo como objetivo general determinar si las micro y pequeñas empresas (MYPES) del sector Construcción del distrito de Chimbote aplican la gestión de Calidad. El tipo de investigación manifiesta que será cuantitativo, puesto que se van a utilizar técnicas de conteo y de medición, así mismo el nivel de investigación será descriptivo, ya que se pretende comprender, describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual y la composición o procesos del problema planteado, para llevar a cabo la población estará constituida por todas las micro y pequeñas empresas (MYPES) del sector construcción, con el único propósito de coordinar con los representantes legales de estas, sobre su disponibilidad para proporcionarnos la información suficiente, para la realización de nuestro trabajo de investigación.

Conclusión; La mayoría de las micro y pequeñas empresas (MYPES) no usan las técnicas del benchmarking y lluvia de ideas, pero si menciona que ha usado la técnica de la mejora continua y el plan estratégico para poder planificar sus actividades, así mismo ha realizado una buena gestión, lo cual usan diagramas de flujo, aplica las estrategias de FODA; Fortaleza, oportunidades, debilidades y amenazas para resolución de sus problemas.

2.2. Bases teóricas de la investigación.

Micro y Pequeñas Empresas.

Según ley N° 28015 (2003), en el artículo 2. Define a las micro y pequeñas empresas, como la unidad económica constituida por una persona ya sea natural y/o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios.

Características de las micro y pequeñas y medianas empresas.

Según ley N° 30056 (2013), en su artículo N° 5. Menciona que las micro y pequeñas empresas, deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, delegadas en función de sus niveles de ventas sea mensual, trimestral y anual.

Referente a las microempresas se detalla a continuación el monto anual, según la unidad impositiva tributaria (UIT).

Microempresa: Ventas anuales, hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT).

Pequeña empresa: sus ventas anuales superiores a 150 unidades impositivas tributarias y hasta el monto máximo de 1700 UIT.

En cuanto a medianas empresas: sus ventas anuales, superiores a 1700 – UIT y hasta el monto máximo de 2300 – UIT.

Proyecto titulado “la influencia de la gestión de calidad de calidad del Servicio en la satisfacción y conformidad basadas únicamente en el cliente del operador o empresa denominada MUCHICK TOURS S.A.C. En el distrito de Trujillo en los años 2012 a 2013, realizada en la universidad nacional de Trujillo. Menciona que utilizo la metodología (deductiva e inductiva), obteniendo como resultado con relación al objetivo específico. Determinar a los principales factores que influyen en la gestión de calidad del servicio del operador turístico, dicha empresa cuenta con tutoriales donde existe diferentes procesos lo cual están detallados, esto ayuda a ser más eficiente en cuanto al servicio que brinda, contar con un sistema de base de datos suele ser de vital importancia, dicha entidad cuenta con un sistema de base de datos la que le permite almacenar informaciones de todos sus clientes, desde el primer momento que inician la relación y contacto con el personal, hasta el momento que termina el servicio, o también cuando da por finalizado su visita a la entidad, es más tener un archivo físico de todo el almacenamiento en carpetas para su posterior consulta. Adicionalmente la entidad fue más cauteloso y menciona que ha implementado un ambiente de trabajo adecuado, lo cual le permite que, el personal se sienta cómodo y satisfecho, es más debe contar con todo lo necesario para realizar sus labores. Porque un personal satisfecho produce y será más eficaz en los resultados necesarios que las empresas necesitan.

Según se observó teóricamente menciona que, es necesario que las instituciones y empresas se sustenten sobre los principios de la “Gestión de Calidad” para poder llevar a cabo un buen proceso de planificación, organización y mejora continua en su gestión de calidad, el enfoque únicamente basado (el bienestar y satisfacción del cliente). La cultura de la calidad se encuentra centrada en la mejora continua, uno de los puntos a tener en cuenta es, mantener un adecuado sistema de intercambio de comunicación con el cliente e involucrar a los proveedores. Con respecto al siguiente objetivo específico de la investigación menciona que, su finalidad es identificar los puntos débiles y críticos de la calidad de servicio de la empresa. Lo cual se determinó que la empresa MUCHICK TOURS S.A.C. No brinda capacitaciones ni entrenamientos con respecto a la calidad en el servicio al personal. Por otra parte se logró que los personales quienes laboran en dicho negocio, no se les da una buena remuneración, tampoco brinda capacitaciones, lo cual dicha problemática o falta de atención ira en contra de su empresa. Es de vital importancia que el personal que guía, son personas quienes forman parte fundamental del servicio turístico, son independientes y su pago se efectúa a través de

recibo por honorario. Una de sus debilidades es que, el operador turístico no cuenta con guía contratado de manera permanente.

El operador turístico MUCHICK TOURS S.A.C. Tiene como clientes a los operadores mayoristas nacionales, quienes son los primeros en contactarse con los turistas nacionales e internacionales.

La gestión de calidad del servicio del operador turístico MUCHICK TOURS S.A.C. Manifiesta la satisfacción de sus clientes, mas no muestra la satisfacción de su personal, esto se sustenta en que, los turistas quienes utilizaron los servicios, mostraron la satisfacción con el servicio brindado tales como; hospedajes, transporte y restaurantes.

La empresa denominada MUCHICK TOURS S.A.C. Según los principios de la gestión de calidad tienen un enfoque al cliente, básicamente centrada en la mejora continua, mantener siempre un adecuado sistema de comunicación e involucrar a todos los proveedores.

Finalmente la investigación realizada, muestra diferentes tipos de debilidades de esta empresa, no existe el reconocimiento necesario al personal por el servicio brindado. Ya que el 90 % del personal se siente desmotivado, debido a los problemas líneas arriba mencionada.

Por otra parte, considerando las dimensiones de calidad de servicio que ha brindado a los clientes del operador turístico MUCHICK TOURS S.A.C. Se destaca que los rasgos con las cuales se sintieron más satisfechos los clientes fueron la cortesía por parte de la empresa, la seguridad (instalaciones, transporte, personas, etc.) (Chávez, 2013).

Siendo de vital importancia tener a nuestros trabajadores capacitados y bien remunerados, estaríamos generando satisfacción en el ámbito empresarial, ya que el operador turístico MUCHICK TOURS S.A.C. Su mayor debilidad es que, no brinda capacitación a su personal y no son bien remunerados, esto nos enseña a no cometer dichos errores.

Importancia de la formalización y de los micros y pequeñas empresas.

Las investigaciones realizadas indican que para la efectividad organizacional, es importante una combinación oportuna entre el grado de formalización y factores como la realización de las tareas y la naturaleza del personal. No puede considerarse a la formalización como mala o buena, sino como un elemento que varía de una situación a otra, las micro y pequeñas empresas, son un segmento importante en la generación de empleo, es así que, más del 80 % de la población económicamente activa, se encuentran trabajando y generan cerca del 45 % del producto bruto interno (PBI), según los estudios realizados las micro y pequeñas empresas, proporcionan abundante puesto de trabajo y a la vez reducen el nivel de pobreza por medio de las actividades de generación de ingreso.

Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población. Así mismo son las principales fuentes de desarrollo del sector privado (Zamora, 2011).

Siendo así que los micros y pequeñas empresas son el motor de crecimiento de la economía de cada país, tales representan como el eje principal para poder dar solución con los problemas de pobreza a nivel nacional, mediante actividades que permitan la generación de empleo y una mejor calidad de vida.

Formalización y registro de las micro y pequeñas empresas.

Medianas y pequeñas empresas y/o negocios, micro y pequeñas empresas en todo el Perú y en todos los países del mundo, menciona que son el resultado con mayor fuerza y vigor emprendedores compatriotas, ellos nacen y crecen con el ejemplo de sus padres, con la enseñanza que se les dio desde su niñez. Una de las problemáticas que se pudo observar en estos últimos años es que, al perder un puesto de trabajo y no conseguir otro se frustran. Pues esto les inspira a crear su propia fuente de ingreso y/o propio negocio, tales como la producción y comercio de bienes y servicios que les permita sustentar su hogar. El emprendimiento al momento de iniciar va a requerir de grandes esfuerzos y mayor dedicación lo cual en ocasiones suelen darse sin éxito; pero cuando llegan a posesionarse surgen los problemas, en ese sentido el empresario debe regularizar sus documentaciones y evitar multas y sanciones. Muchas veces las Municipalidades cometen el error en lugar de apoyar a su formalización o brindarles charla para registrarse como micro y pequeños empresarios, simplemente sin dar ninguna justificación clausuran su negocio y con ello su fuente de ingreso. (Medina, 2011)

Para ello es importante hacer mención que en el Distrito de José Crespo y Castillo – Aucayacu, la Municipalidad trata de apoyarlos en el sentido de que, en primera instancia se les notifica a los representantes de los micros y pequeñas empresas, evitando efectuar la multa y sanción de acuerdo a la ley municipal. Es lamentable que los empresarios reciban la multa por parte de la municipalidad siempre en cuando no regularizan sus documentaciones, en ese sentido recalamos el valor que tiene la municipalidad de apoyar a las micro y pequeños empresarios.

En su investigación titulada gestión de calidad, conjunto de acciones proyectadas a planificar, organizar, dirigir y controlar (PODC), funciones de calidad de una institución y empresa, según norma (ISO 9000, 2000) en donde define la gestión de calidad como una herramienta y sistema principal de la gestión como una herramienta para poder dirigir, controlar, organizar y planificar una empresa. Las estrategias mencionadas sirven para lograr ciertos objetivos que planifica una organización, la gestión de calidad, tiene un impacto estratégico en la

organización y empresa, esto representa la capacidad y oportunidad competitiva ante los demás, poniendo especial énfasis en el mercado y las necesidades básicamente enfocadas en el cliente. La gestión de calidad se detalla que, ya no es un método o estrategia para evitar reclamos de los clientes insatisfechos, sino se trata de prevenir posteriores quejas y reclamos por parte de los clientes, evitar que se produzca el error, lo correcto es, prevenir antes que lamentar. Es así que la gestión de calidad menciona que es un proceso dinámico que se implanta en la calidad de servicios como un medio para lograr objetivos de la organización, utilizando las herramientas mencionadas líneas arriba (Pérez, 2012).

Si bien es cierto hoy en día existen muchos medios y formas, para poder lograr los objetivos, ya que, según el autor, realza lo que puede lograr la herramienta del PODC. Lo cual damos por conformidad lo que genera las herramientas mencionadas. Una organización que planifica sus objetivos, se organiza bien, controla, etc. Estoy seguro que esta organización o empresario, será un líder en el mercado. Para cualquier organización, el cliente es el elemento más importante, ya que una organización sin clientes no hay negocio. Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben interpretar sus necesidades actuales y futuras, cumplir con estos requisitos esforzarse para poder sobrepasar sus expectativas.

Liderazgo; los líderes de las organizaciones establecen la unidad del propósito, la orientación y el ambiente interno requerido para que el personal pueda involucrarse en los logros de sus objetivos de la organización.

Realizando un análisis continua sobre la situación de la organización, en cuanto a la mejora continua debe ser un objetivo en todas las organizaciones y empresas, es necesario realizar encuestas dirigidos netamente a sus clientes, lo cual le ayuda a generar mayor ganancia de acuerdo a sus resultados obtenidos.

Sistema de gestión de calidad, su investigación titulada “gestión avanzada de la calidad” metodologías eficaces para el diseño e implementación y mejoramiento de un sistema de gestión de calidad. Menciona que, para poder introducir al sistema de gestión de calidad, se inicia definiendo de la siguiente manera. Sistema; conjunto de elementos que se encuentran directamente o indirectamente relacionados entre sí. Se define un sistema de gestión de calidad, como una estrategia, la gestión de calidad busca enfocarse en sus procesos y servicios al cliente básicamente enfocados a la calidad de producto (Fontalvo, 2006).

Todos los autores mencionan sobre la reacción y acción que genera la gestión de calidad, en ese sentido, hecho los análisis necesarios; podemos definir y dar realce a la gestión de calidad. Ya que gracias a ello mejoramos nuestro sistema administrativo, mejoramos el

servicio al cliente. Es importante que los micros y pequeñas empresas en el Perú, sean componentes muy importantes, ya que la economía es primordial en todos los aspectos; a nivel nacional, las MYPES, brindan empleo hasta un 80 % dándonos a entender que las MYPES, generan trabajo y sustento económico.

2.3. Marco Conceptual.

Micro y pequeñas empresas.

Se define como micro y pequeñas empresas (MYPE) a las unidades económicas, sea natural o jurídica, cualquiera sea su forma de organización, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Centro de acopio de compra y venta de grano de cacao y café.

Un centro de acopio es un establecimiento comercial en donde pueden recurrir cualquier tipo de persona, con la finalidad de ofrecer sus productos, puesto que su finalidad de los centros de acopio, es; Comprar y vender, va a depender mucho, el trato que se les brinda a sus clientes, se pudo constatar que, varios de los centros de acopios en el distrito de José Crespo y Crespo castillo, roban en el preciso instante de pesado de productos. En ese sentido los agricultores salen insatisfechos, debido a que, el resultado obtenido sobre la cantidad o peso no es convincente. Hoy en día existe una gran cantidad de centros de acopios así que, ser justo vale mucho y como resultado, contaremos con clientes permanentes y seguros.

Micro Empresa: Trabajadores.

Desde 1 trabajador hasta 10 trabajadores.

Con ventas anuales hasta un máximo de 150 UIT (480,000.00 nuevos soles).

Pequeña Empresa: Trabajadores.

Desde 1 trabajador hasta 20 trabajadores.

Ventas anuales a partir de 150 UIT hasta 850 UIT (2'720,000.00 nuevos soles).

Capacitación.- La capacitación se define como; “conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa”. La capacitación les permite a los trabajadores poder tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno. Fundamentalmente, la capacitación es vista como un proceso educativo a corto plazo, el cual emplea unas técnicas especializadas y planificadas por medio del cual el personal de la empresa, obtendrá los conocimientos y las habilidades necesarias, para incrementar su eficacia en el logro de los objetivos que haya planificado la organización para la cual se

desempeña. Una empresa es competitiva siempre en cuando sea capaz de formular, ampliar y aplicar sus estrategias, lo cual lo van a llevar a tomar una posición de mercado mucho más sostenida o también se puede decir ampliada en el segmento de la industria donde opera. Las estrategias y las capacidades y el desempeño de una organización donde deben ser coherentes con los patrones de competencia en la actividad realizada. Según (Ferraz, 2004).

Capacitación.- La capacitación es, un agente de cambio y de productividad en tanto sea capaz de ayudar a la gente a interpretar las necesidades del contexto y a adecuar la cultura, la estructura y la estrategia (en consecuencia el trabajo) a esas necesidades.

La capacitación como el adiestramiento en recursos humanos son factores determinantes para el cumplimiento de los objetivos de toda organización. Desarrollar tanto actitudes como destrezas, crecimiento personal y profesional, en los trabajadores y empleados permite que éstos desempeñen su trabajo con mayor eficiencia y calidad.

Funciones de los representantes de centros de acopios.

CARGO; Gerente y/o Administrador.

Coordinar el trabajo de todo el personal.

Controlar al personal.

Distribuir las funciones.

Controlar el presupuesto.

Llevar reporte mensual.

Cargo del estibador o cargador.

Recepción de clientes.

Cargo y descargue de productos.

Pesado de productos.

Tendido y recojo de productos, en caso el producto este húmedo.

III. HIPÓTESIS.

En la investigación, gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro, centro de acopio de compra y venta de grano de cacao y café del distrito de José Crespo y Castillo – Aucayacu, año 2017, no se plantea la hipótesis por ser de nivel descriptivo.

IV. METODOLOGÍA.

4.1. Diseño de la investigación.

No experimental: La investigación ha sido no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se mostraron dentro de su contexto.

Descriptivo: La investigación fue descriptiva porque se limitó a describir las variables en estudio tal como se observaron en la realidad en el momento en que se recogió la información.

Dónde: M  O

M = Muestra conformada por las MYPES encuestadas.

O = Observación de las variables: gestión de calidad.

El tipo de investigación fue Aplicada - Cuantitativa.

- Se aplicó, porque se hace para las ciencias sociales.
- Es cuantitativa, porque tiene una estructura que se puede medir, ya que se utilizó instrumentos de evaluación.

Así mismo el nivel de la investigación fue descriptivo, porque solamente se describió las características más importantes de la variable, los micros y pequeñas empresas y la realidad como se presenta.

4.2. Población y muestra.

Población.

La población en el estudio está conformada por las micros y pequeñas empresas del sector comercial, rubro centro de acopio de compra y venta de grano de cacao y café del distrito de José Crespo y Castillo - Aucayacu, 2017 que suma un total de 20 micro y pequeñas empresas.

Muestra.

Se utilizó una muestra dirigida de 10 micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro centro de acopio de compra y venta de grano de cacao y café del distrito de José Crespo y Castillo - Aucayacu, 2017.

4.3. Definición y Operacionalización de la Variable.

Variables.	Definición Conceptual.	Definición Operacional: Indicadores.	Escala de Medición.
<p>Perfil de los representantes legales de las MYPES.</p>	<p>Dueño: Es el poseedor de una cosa respecto a esta.</p>	<p>1. Edad</p>	<p>Razón:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De 18 a 30 • De 31 a 50 • De 50 a mas
	<p>Gerente: Es la persona que dirige, administra y representa a una</p>	<p>2. Sexo</p>	<p>Nominal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Femenino • Masculino
	<p>empresa o sociedad y en la que se personifican sus órganos directores.</p>	<p>3. Grado de instrucción</p>	<p>Ordinal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sin instrucción • Primaria. • Secundaria. • Superior no universitario • Universidad.
		<p>4. Cargo que desempeña en la empresa</p>	<p>Nominal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dueño. • Administrador • Gerente.

Perfil de las MYPES	MYPES.	1. Tiempo de permanencia de las MYPES en el rubro.	Razón: <ul style="list-style-type: none"> • 0-3 año • 4-6 años • 7 a más.
		2. La empresa es:	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Formal. • Informal.
		3. Su empresa se creó para:	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Generar ganancias. • Subsistencia
Capacitación en las MYPES	Algunas características de la capacitación de las MYPES	Conocimiento del termino capacitación	NOMINAL: <ul style="list-style-type: none"> • SI • NO
		Empresa capacitada	NOMINAL: <ul style="list-style-type: none"> • SI • NO
		Potencial de la capacidad de la empresa	Precio, calidad, atención al cliente y otros.

Viable.	Definición.	Dimensión.	Indicadores.	Medición.
Gestión de calidad	lo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función calidad con vistas a su mejora permanente.	Planificar	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos • Estrategias • Procedimientos 	Nominal
		Dirigir	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Liderazgo • Motivación 	Nominal
		Implantar	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación • Interiorización • Adaptar 	Nominal
		Controlar	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar • Comparar • Verificar 	Nominal
		Satisfacer	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar valor • Dar a conocer • Negociar 	Nominal

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La información que se obtuvo fue a través de técnicas observacionales, formulando cuestionarios contundentes, obteniendo resultados claros y concisos lo cual nos permitió lograr nuestro objetivo. Las técnicas empleadas son:

- Observación.
- Encuesta.

Las cuáles fueron realizadas a la muestra de los micros y pequeñas empresas. Del distrito de José Crespo y Castillo – Aucayacu, año 2017.

De recolección de Datos.

- Observación:

Es una técnica que nos permitió mirar u observar de manera atenta el comportamiento de los objetos y/o fenómenos de un determinado problema.

- Encuesta:

Esta técnica se puede aplicar a muchos individuos de forma simultánea, además se requiere de un tiempo prudencial donde se permita responder con mesura las interrogantes planteadas.

4.5. Plan de análisis.

El procesamiento, implica un tratamiento luego de haber tabulado los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos, a los sujetos del estudio, con la finalidad de apreciar el comportamiento de las variables. Para el análisis de los datos se empleó las técnicas estadísticas descriptivas como la media y desviación estándar de las puntuaciones obtenidas en la evaluación del propietario de los micros y pequeñas empresas. También se elaboraron tablas de distribución de frecuencias y gráficos circulares y de barras para cada una de las variables en estudio.

4.6. Matriz de Consistencia.

MATRIZ DE CONSISTENCIA.					
Problema.	Objetivos.	Variables.	Población y muestra.	Métodos.	Técnicas e instrumentos.
<p>Central:</p> <p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en las MYPES del sector comercio, rubro centro de acopio de compra y venta de grano de cacao y café del Distrito de José Crespo y Castillo - Aucayacu, año 2017.</p>	<p>General:</p> <p>Describir las principales características de la gestión de calidad en la capacitación en las MYPES del sector comercio, rubro centro de acopio de compra y venta de grano de cacao y café del distrito de José Crespo y Castillo - Aucayacu, año 2017.</p> <p>Específicos.</p> <p>Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro centro de acopio de compra y venta de grano de cacao y café del Distrito de</p>	<p>Gestión de la calidad.</p> <p>Es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimiento s, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente y en el logro de los</p>	<p>Población en estudio.</p> <p>Está conformada por los propietarios de las MYPES del sector comercial, rubro Centro de acopio de compra y venta de grano de cacao y café del Distrito de José Crespo y Castillo - Aucayacu que suma un total de 20 MYPES; y la muestra del 50 % siendo en 10 MYPES.</p>	<p>Tipo de la investigación.</p> <p>Se utilizó un diseño No experimental – transversal – correlacional. Fue no experimental – transversal, porque el diseño de investigación no vario a la realidad y porque se recolecto datos en un solo momento y en un tiempo determinado. Fue correlacional porque el estudio estuvo basado en la relación de la variable gestión de calidad y los beneficios que</p>	<p>Técnicas</p> <p>La encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>

	<p>José Crespo y Castillo, año 2017.</p> <p>Describir las principales características de la gestión de calidad de las MYPES del sector comercio, rubro centro de acopio de compra y venta de grano de cacao y café del Distrito de José Crespo y Castillo - Aucayacu, año 2017.</p>	<p>resultados deseados por la organización.</p> <p>Capacitación: La capacitación se define como el conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa. La capacitación les permite a los trabajadores poder tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno.</p>		<p>se logran con su aplicación.</p>	
--	---	---	--	-------------------------------------	--

4.7. Principios éticos.

La investigación realizada “Gestión de Calidad en la capacitación al cliente en las micro y pequeñas empresas, rubro centro de acopio de compra y venta de grano de cacao y café del distrito de José Crespo y Castillo - Aucayacu, año 2017” utilizamos los siguientes principios éticos como:

- **Lealtad:** Las informaciones que fueron recopiladas para este trabajo de investigación, fueron utilizadas solo para fines académicos sin perjudicar a ningún autor o informaciones que nos brinden los representantes de las micro y pequeñas empresas (MYPES)
- **La confidencialidad:** Respeto a las personas, confiabilidad, responsabilidad y lealtad.
- **Confidencialidad:** Solo fueron publicadas las informaciones que los representantes o gerentes de los micros y pequeñas empresas (MYPES) desearon que sean publicadas.
- **Respeto a las personas:** Se respetó las opiniones, religiones, costumbres de las personas que participaran en el trabajo de investigación para el bien común.
- **Confiabilidad:** Las informaciones y datos que se presentaron son reales, recopilados a través de la encuesta, internet, tesis de autores relacionados con el tema de investigación.

V. RESULTADOS.

5.1. Resultados.

Tabla 01: Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro centro de acopio de compra y venta de grano de cacao y café del distrito de José Crespo y Castillo, Aucayacu – año 2017.

Datos Generales.	Frecuencia Absoluta.	Frecuencia Relativa.
Edad del representante legal de la empresa.		
18 a 30 años	0	0,0
31 a 50 años	5	50,0
De 51 a más años	5	50,0
Total	10	100,0
Género.		
Masculino	8	80,0
Femenino	2	20,0
Total	10	100,0
Grado de Instrucción.		
Sin Instrucción	1	10,0
Primaria	0	0,0
Secundaria	5	50,0
Superior no Universitaria	0	0,0
Superior Universitaria	4	40,0
Total	10	100,0
Cargo que Desempeña.		
Dueño	5	50,0
Administrador	5	50,0
Total	10	100,0
Tiempo que desempeña en el Cargo.		
0 a 3 años	3	30,0
4 a 6 años	0	0,0
7 a más años	7	70,0
Total	10	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro centro de acopio de compra y venta de grano de cacao y café del Distrito de José Crespo y Castillo, Aucayacu – Año 2017.

Tabla 02: Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro centro de acopio de compra y venta de grano de cacao y café del distrito de José Crespo y Castillo, Aucayacu – año 2017.

Tiempo de Permanencia de la empresa en el Rubro.	Frecuencia.	Porcentaje.
0 a 3 años	1	10,0
4 a 6 años	0	0,0
7 a más años	9	90,0
Total	10	100,0
Número de Trabajadores.		
1 a 5 trabajadores	9	90,0
1 a 3 trabajadores	0	0,0
6 a 10 trabajadores	1	10,0
2 a 3 trabajadores	0	0,0
Total	10	100,0
Las Personas que trabajan en su empresa son:		
Familiares	3	30,0
No familiares	7	70,0
Total	10	100,0
Objetivo de la Creación.		
Generar ganancias	9	90,0
Subsistencia	1	10,0
Total	10	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro centro de acopio de compra y venta de grano de cacao y café del distrito de José Crespo y Castillo, Aucayacu – año 2017.

Tabla 03: Características de gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro centro de acopio de compra y venta de grano de cacao y café del distrito de José Crespo y Castillo, Aucayacu – Año 2017.

Término gestión de calidad.	Frecuencia.	Porcentaje.
Si	9	90,0
No	1	10,0
Total	10	100,0
Técnicas modernas de gestión de calidad		
Benchmarking	8	80,0
Red - Corporativa	1	10,0
Empowerment	0	0,0
Utsourcing	0	0,0
Ninguna	1	10,0
Otros	0	0,0
Total	10	100,0
Dificultades para su implementación de gestión de calidad.		
Poca iniciativa	4	40,0
Aprendizaje lento	2	20,0
No se adapta a los cambios	3	30,0
Desconocimiento del puesto	0	0,0
Otros	1	10,0
Total	10	100,0
Técnicas para medir el rendimiento del personal.		
La Observación	1	10,0
La Evaluación	9	90,0
Evaluación de 360 °	0	0,0
Escala de Puntuación	0	0,0
Otros	0	0,0
Total	10	100,0
La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.		
Si	10	100,0
No	0	0,0
Total	10	100,0
Se ha Capacitado en los últimos años.		
Si	7	70,0
No	3	30,0
Total	10	100,0

Continúa...

Tabla 03: Características de gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro centro de acopio de compra y venta de grano de cacao y café del distrito de José Crespo y Castillo, Aucayacu – año 2017.

Conclusión.

Cantidad de capacitaciones.		
1 a 2 veces	6	60,0
3 a más veces	4	40,0
Total	10	100,0
Para usted la Capacitación es una:		
Inversión	10	100,0
Gasto	0	0,0
Total	10	100,0
Tipo de Capacitación que recibe su personal.		
Servicio al cliente	5	50,0
Competitividad	1	10,0
Calidad de producto	4	40,0
Peso exacto	0	0,0
Total	10	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro centro de acopio de compra y venta de grano de cacao y café del distrito de José Crespo y Castillo, Aucayacu – año 2017.

5.2. Análisis de Resultados.

Con respecto a la edad de los representantes: el, 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas, se encuentran entre las edades de 31 a 50 años y de 51 a más el mismo porcentaje (tabla 01), lo mismo que coincide con los resultados encontrados por (Cieza, 2013), quien establece que, el 50% de los encuestados se encuentra entre las edades de 31 a 50 años. De la misma manera, en la encuesta realizada por el autor (Llamo, 2017), no coincide con el resultado obtenido. Estos resultados nos dan a entender que la mayor parte de los encuestados y/o representantes del negocio, son personas mayores, experimentadas en la materia.

Con respecto, al género de los representantes: El, 80% de los representantes de las micro y pequeñas empresas, son de género masculino (tabla 01), mientras que, estos resultados no coinciden con los resultados encontrados por (Cieza, 2013), quien manifiesta que, el 75% de sus encuestados pertenecen al género masculino. Según los resultados obtenidos por autor (Llamo, 2017), manifiesta que, el 100% son de género masculino. Estos resultados nos dan a entender que, la mayor parte de los representantes de los micros y pequeñas empresas, son liderados y conducidos por el género masculino, debido a que, tienen mayor capacidad, autoridad, liderazgo, etc. En el tema de manejo de su empresa.

Con respecto, al grado de instrucción: El, 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas, cuentan con el grado de instrucción secundario (tabla 01), en cuanto a los resultados encontrados por (Cieza, 2013), no contrasta dichos resultados ya que manifiesta que, el 37.50% de la encuesta realizada, cuentan con el grado de instrucción secundario, en tanto a los resultados encontrados por (Llamo, 2017), menciona que la gran cantidad tienen educación secundario. Dicho resultado nos da a entender que la mayor parte de los representantes de las micro y pequeñas empresas, son personas que han culminado sus estudios secundarios y no tuvieron la oportunidad de estudios superiores, los representantes cuentan con conocimientos necesarios, pero son limitados lo cual les sirve para poder subsistir en el rubro.

Con respecto, al cargo que desempeña: El, 50%, son dueños y administradores de sus negocios (tabla 01), en tanto estos resultados no contrastan con el autor (Cieza, 2013), debido a que dicho autor, no tomo en cuenta en su encuesta la interrogante. Finalmente se concluye que, de acuerdo a las encuestas realizadas, no existe la diferencia o mayor puntaje, ya que existen personas con capacidad de formar empresas y administrarlas, sin la necesidad de contratar servicios terceros, como también existen empresarios y/o empresas que requieren de administradores para poder ejecutar sus actividades de la mejor manera.

Con respecto, al tiempo que desempeña en el cargo: El, 70%, tienen de 7 a más años, ejerciendo el cargo (tabla 01), lo cual dichos cuestionarios no contrastan con los autores, debido a que no tomaron en cuenta los cuestionarios aplicados en esta tesis. Dicho resultado nos da a entender que la gran cantidad de representantes de negocios, llevan más de 7 años ocupando el cargo; donde existe la presencia de competitividad en estos últimos años, pero no es impedimento para poder seguir en el ámbito y/o rubro que decidieron ejercer.

Con respecto, al tiempo de permanencia en el rubro: El, 90% manifiesta el tiempo en el cual decidieron formar su negocio y que, hasta hoy en día permanecen en el rubro (tabla 02). Mientras que, el resto de los autores no contrastan con los cuestionarios aplicados, debido a que no mencionaron y/o decidieron obviarlos en sus encuestas. Lo cual el resultado obtenido nos da a entender que la gran mayoría, permanecen en el mismo rubro en el que iniciaron sus negocios. Ya que en los años anteriores no había presencia de mayor competitividad, actualmente existen personas innovadoras permitiendo la competitividad a nivel local.

Con respecto, al número de trabajadores: Se obtuvo el, 90%, cuentan con trabajadores de 1 a 5 laborando en su negocio (tabla 02), mientras que, el resto de los autores no tomaron en cuenta dicho cuestionario, debido a que, el rubro es en otro nivel de investigación. Según los resultados adquiridos, entendemos que los negocios y empresas son pequeñas, lo cual les limita contratar la cantidad de 6 a más trabajadores, razón por la demanda o tamaño del negocio.

Con respecto, a las personas que trabajan en la empresa. El, 70%, son personas no familiares (tabla 02), mientras que, estas interrogativas no contrastan con los cuestionarios aplicados por los autores, debido a que, decidieron investigar en otro rubro, lo cual no se asemeja a la investigación que se desarrolla. Se conoce que las empresas deciden trabajar con personas no familiares, ya que en los estudios realizados, pone en conocimiento que trabajar con personas familiares, trae consecuencias tales como, la enemistad debido a que haya incompreensión, mal carácter, ambición, etc. Es por ello que los dueños de estas empresas prefieren trabajar con personas extrañas.

Con respecto, al objetivo de creación: Se obtuvo que el, 90%, crearon su negocio con la finalidad de generar ganancia (tabla 02), mientras que estos cuestionarios no fueron aplicados por los autores, razón por la que, son investigaciones de otro rubro.

Realizando los análisis; Se comprende que, la idea de formar o crear una empresa, se da con la finalidad de generar ganancia, ya que todos necesitamos sobrevivir de alguna manera. Todos tenemos derecho a vestirnos, alimentación y como todo ser humano buscamos siempre el bienestar propio.

Con respecto, Conoce el término de gestión de calidad: Se consiguió que, el 90% de los representantes de las empresas, conocen el concepto de gestión de calidad (tabla 03), en los cuestionarios aplicados por los autores, no tomaron en cuenta, ya que su investigación es de otro rubro. Se entiende que la gran mayoría de representantes de las empresas, conocen dicho término, a modo de interpretación, contar o saber el término de gestión, les permite llegar a sus contribuyentes de la mejor manera, lo cual les permite permanecer en el ámbito laboral y empresarial.

Con respecto, a las técnicas modernas de gestión de calidad conoce: El, 80%, conoce la técnica del Benchmarking (tabla 03), mientras que estos cuestionarios no fueron tomados en cuenta por los autores, debido a que tienen otros fines de investigación y/o rubro. En ese sentido se concluye que, los representantes de estas empresas, mayormente conocen y hacen uso de la herramienta del Benchmarking, permitiéndoles mejorar en cuanto al sistema administrativo y mejor atención a sus clientes.

Con respecto, a las dificultades para la implementación de gestión de calidad: se obtuvo como resultado que el, 40%, hay poca iniciativa, por parte de las instituciones públicas y/o particulares (tabla 03), tales cuestionarios aplicadas en esta investigación, no fueron tomadas en cuenta por el resto de los autores debido a que son de diferentes rubros, de tal modo que les permitieron aplicar otras interrogaciones. En ese sentido se puede analizar que hay poca iniciativa, para poder implementar la gestión de calidad. Sería de mayor importancia que los representantes de las empresas se preocupen y pongan el interés al tema, dicha ejecución permitiría mejor servicio y mayor posesión ante su competencia.

Con respecto a, ¿qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce? se llegó a conocer que, el 90%, utiliza la técnica de evaluación (tabla 03), llegando a conocer que, tales cuestionarios no fueron aplicados por los autores, por razones que tienen diferente rubro de investigación. Se conoce que los representantes de estas empresas, prefieren utilizar la técnica de evaluación, en cuanto a sus personales disponibles o que laboran en ella. Ya que de esa forma les permite lograr sus objetivos trazados.

Con respecto a la gestión de calidad; contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. Se obtuvo que, el 100%, manifiesta que si contribuye al mejor rendimiento del negocio (tabla 03), lo cual este cuestionario aplicado, no fue tomado en cuenta por los autores, debido a que su investigación es de otro rubro. Es bastante preocupante que a pesar de que, los representantes no cuentan con el apoyo de otras instituciones, ellos saben que la gestión de calidad; les ayuda a mejorar el desarrollo de sus negocios, mediante esta investigación sería de vital importancia poder motivarlos a los representantes de las micro y pequeñas empresas

a que, soliciten a las instituciones, brindar charlas y capacitaciones en diferentes temas dirigidos netamente en su rubro.

Con respecto, a que, ¿Se ha capacitado en los últimos años? Se obtuvo el resultado que, el 70%, si se han capacitado (tabla 04), lo mismo que en sus resultados encontrados por el autor (Cieza, 2013), manifiesta que, el 80%, se capacitaron en los últimos años, el mismo que contrasta con sus resultados obtenidos por el autor (More, 2014), así mismo manifiesta el autor (Llamo, 2017) que, el 60%, recibe capacitación. Donde podemos llegar a la conclusión que los representantes de los micros y pequeñas empresas, reciben la capacitación necesaria para poder ejercer en el cargo que le ha delegado.

Con respecto, a la cantidad de capacitación obtenida, el 60% se capacitaron de 1 a 2 veces (tabla 04), mientras que el resto de los autores no utilizaron dichos cuestionarios para poder asimilarlos. Para ello en mi cuestionario realizado se comprende que la gran mayoría recibe capacitación por parte de sus administrados, con la finalidad de mejorar el servicio a los clientes, etc.

Con respecto, la capacitación es una: se constató que, el 100%, de los encuestados manifestaron que es una inversión (tabla 04), mientras que el resto de los autores no tomaron en cuenta dichas interrogaciones y preguntas, debido a que su rubro no coincide a la investigación realizada. En este caso los representantes de las micro y pequeñas Empresas reconocen que brindar ciertas capacitaciones, causan ciertas inversiones.

Con respecto, ¿Qué tipo de capacitación recibe su personal? Se logró que, el 50%, recibe la capacitación enfocado al servicio al cliente (tabla 04), mientras que estos cuestionarios no contrastan con las interrogaciones realizadas por el autor, razón por la que el tipo de investigación es de otro rubro. Un cliente satisfecho genera mayor referencia a la empresa, ya que nos permitirá generar mayor reconocimiento, cliente, etc. Este cuestionario realizado nos da a conocer que el tema capacitación con referencia al servicio al cliente, tiene mayor énfasis a favor de la empresa y/o representante.

VI. CONCLUSIONES.

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro, compra y venta de grano de cacao y café del distrito de José Crespo y Castillo – Aucayacu, Año 2017. Están representadas, en su mayoría dichos negocios y/o empresas son personas adultas que tienen a partir de 31 a 50 años de edad, son de género masculino con grado de instrucción secundaria y son dueños, administradores, lo cual desempeñan en el cargo más de 7 años.

La mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro, centro de acopio de compra y venta de grano de cacao y café del distrito de José Crespo y Castillo – Aucayacu, año 2017, tienen una permanencia en el rubro de 7 a más años, cuentan con 1 a 5 trabajadores en su empresa, los trabajadores son personas no familiares de los dueños, se creó la empresa con la finalidad de generar ganancia.

La mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro, centro de acopio de compra y venta de grano de cacao y café del distrito de José Crespo y Castillo – Aucayacu, año 2017. Conocen el término de gestión de calidad, lo mismo que la mayoría conocen la técnica del benchmarking y que existe poca iniciativa para implementar la gestión de calidad. Para poder medir el rendimiento del personal que labora utilizan la técnica de evaluación, la gestión de calidad contribuye al rendimiento del negocio.

La mayoría de los representantes de los micros y pequeñas empresas, si se capacitaron en los últimos años de 1 a 2 veces, considerando que la capacitación es una inversión, la mayoría se capacitaron en el tema; Servicio al cliente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Aguirre (1992), fundamentos de economía y administración de empresas. Ediciones Pirámide, S.A.542p. 1992 recuperado en: <http://www.monografias.com/trabajos46/financiamiento/financiamiento.shtml#ixzz3pa3W47U1>.
- Agurto (2014), “sistema de gestión de calidad del área de recursos Humanos de la empresa “ADEN EIRL”. Piura.
Formalizacion_gestion_de_calidad_masias_vilchez_maria_elizabeth.pdf (1.797Mb)
Recuperado en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1019>
Gestión de calidad merchandising marchan zapata ericka roxana.pdf (2.927Mb)
Recuperado en:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/768>
- Blake (1997), la capacitación un recurso dinamizador de las organizaciones. Recuperado en: http://www.monografias.com/trabajos16/capacitacion_personal/capacitacion-personal.shtml#ixzz3qYjYME8R.
- Castillo (2000), un modelo de competitividad empresarial basado en los recursos humanos. Recuperado en: <http://www.monografias.com/trabajos26/competitividad/competitividad.shtml?monosearch#ixzz3pbkEyaQ>.
- Deming, E. (1982). Quality, productivity and competitive position, MIT. Recuperado en: https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/miriam_herrera_mendoza.pdf.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/579>.
Castagnola_torres_alexandra_gestion_calidad_beneficios_sociales.pdf (1.499mb)
Recuperado en:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2206>.
gestion_de_calidad_rentabilidad_lozano_segundo_sofia_marnayle.pdf (1.026Mb).
- Hermelinda Landeo Gavilan. Recuperado en: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041248>.
- Martínez (2009), diseño del sistema de gestión de la calidad.
Para la Empresa. Bogotá, d, c, n, r.
- Siliceo; (1996), capacitación y desarrollo del personal. Editorial limusa. México, 1996. 3ra edición. Recuperado en: <http://www.monografias.com/trabajos16/capacitacion-personal/capacitacion-personal.shtml#ixzz3qYm8HAzo>. Recuperado en:

<http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2013/jelc/ficha.htm>

<http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2014/lmr/#indice>

<http://www.e-mypes.com/comercio-exterior/que-es-una-mype.ph>

<http://www.eumed.net/cursecon/libreria/2004/alv/6.htm>

http://isabel-lic-en-administracion11a11.blogspot.pe/2012/10/1_9468.html

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de actividades.

Actividades.	Año 2018																		
	Marzo	abril	Mayo	Junio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Elaboración del proyecto.	X																		
Presentación ya probación del proyecto.		X																	
Trabajo de campo.			X																
Elaboración del pre informe de tesis.				X															
Presentación del informe de tesis.					X														
Elaboración del informe final de tesis							X	X											
Revisión de la introducción.									X										
Revisión de literatura.									X	X									
Revisión de metodología.										X	X								
Revisión de resultados.												X	X						
Revisión de conclusiones														X					
Referencias bibliográficas.															X				
Anexos.																X			
Presentación del informe final de tesis.																	X		
Aprobación del informe final.																			X

Anexo 2. Presupuesto.

Descripción.	Cantidad.	Unidad De Medida.	P.U.	Costos.
Pasajes.	10	Unidad	30.00	300,00
Pasajes en taxi	10	Unidad	2.00	20,00
Uso de internet	04	Mes	30.00	120,00
Folder	03	Unidad	1.00	3,00
Lapiceros	02	Unidad	0.50	1,00
USB	01	Unidad	45,00	45,00
Gasto en impresiones	200	Unidad	0.50	100,00
Empastado	03	Unidad	30.00	90,00
Otros	-		-	100,00
Total				779,00

Financiamiento: Autofinanciado por el estudiante al 100%

Anexo 3. Cuadro de Sondeo.

N°	Razón Social.	Restaurante.	Dirección.
1	Inversiones “MARGINA”	Margina Leandro Quispe	Av. Lima; 1era. Cuadra - Aucayacu
2	Acopio “EL CAMPEÑO”	Hilario Rueda Rivera	Av. Lima N° 280 - Aucayacu
3	Cooperativa Naranjillo Ltda.	Edwin Bazán Isminio	Jr. Tarapacá N° 190 - Aucayacu
4	Acopio “REYES”	Marco A. reyes Mendoza	Av. Lima N° 200 - Aucayacu
5	Centro de Acopio “MORENO”	José Alberto Aponte Garavito	Av. Lima S/N - Aucayacu
6	Cooperativa Agraria “AUCAYACU”	Fredy Barrera Gonzales	Prolongación Sánchez Cerro S/N – Aucayacu
7	Empresa Privada MACCHU PICCHU. Ltda	Noé Espinoza Mallqui	Av. Lima N° 129 - Aucayacu
8	Cooperativa “ALTO HUALLAGA”	Evelyn Sifuentes Velarde	Prolongación Sánchez Cerro S/N – Aucayacu
9	Inversiones “MARGARITA”	Clementina Leandro Quispe	Av. Lima S/N - Aucayacu
10	SUMAQAQO S.A.C.	Johan Ramos Valentín	Carretera Fernando Belaunde terry Mz. 05. Lt. 4

Anexo 4: Cuestionario.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION.

Cuestionario aplicado a los dueños, Gerentes y/o Representantes legales de las MYPES del ámbito de estudio.

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN DE LA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO COMPRA Y VENTA DE GRANO DE CACAO Y CAFÉ EN EL DISTRITO DE JOSE CRESPO Y CASTILLO, AÑO 2017.

La información que usted proporcionara será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Encuestador (a)..... Fecha. 11/05/18.....

I. GENERALIDADES

1.1. REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

1. Edad del representante legal de la empresa.

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

2. Genero.

a) Masculino (X) b) Femenino ()

3. Grado de instrucción.

a) Sin instrucción () b) Primaria () c) Secundaria (X) c) Superior universitaria ()

4. Cargo que desempeña.

a) Dueño (X) b) Administrador ()

5. Tiempo que desempeña en el cargo.

a) 0 a 3 años () b) 4 a 6 años () c) 7 a más años (X)

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

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

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

7. Número de Trabajadores

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

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares () b) Personas no familiares (X)

9. Objetivo de creación

- a) Generar ganancia (X) b) Subsistencia ()

II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1. GESTIÓN DE CALIDAD

10. ¿Conoces el termino Gestión de Calidad?

- a) Si (X) b) No ()

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

- a) Benchmarking (X) b) red-corporativas () c) empowerment () d) las 5 c ()
d) Outsourcing () e) Ninguno ()

12. ¿Qué dificultades para la implementación de gestión de calidad

- a) poca iniciativa () b) aprendizaje lento () c) no se adapta a los cambios (X)
d) desconocimiento del puesto () e) otros ()

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

- La observación () b) la evaluación (X) c) escala de puntuaciones ()
d) evaluación de 360° () e) otros ()

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

- a) Si (X) b) No ()

2.2. REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: CAPACITACION

15. ¿Se ha capacitado en los últimos años?

- a) Si (X) b) No ()

16. ¿Cuántas veces se ha capacitado?

- a) 1 a 2 veces () b) 3 a más veces (X)

17. Para usted la capacitación es una:

- a) Inversión (X) b) Gasto ()

18. Qué tipo de capacitación recibe su personal.

- a) Servicio al cliente () b) competitividad () c) peso exacto ()
d) calidad del producto (X) e) Otros ()

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo 5: Hoja de trabajo.

Nº	PREGUNTAS.	ALTERNATIVAS.	TABULACIÓN.	FRECUENCIA ABSOLUTA (F.A.)	FRECUENCIA RELATIVA (F.R.)
1	Edad del representante legal de la empresa	18 a 30 años 31 a 50 años De 51 a más años Total	- IIII IIII -	0 5 5 10	0,0 50,0 50,0 100,0
2	Género de los representantes de las MYPES	Masculino Femenino Total	IIIIIIII II 10	8 2 10	80,0 20,0 100,0
3	Grado de instrucción de los representantes de las MYPES	Sin Instrucción Primaria Secundaria Superior no Universitaria Superior Universitaria Total	I - IIII - III 10	1 0 5 0 4 10	10,0 0,0 50,0 0,0 40,0 100,0
4	Cargo que desempeña	Dueño Administrador Total	IIII IIII -	5 5 10	50,0 50,0 100,0
5	Tiempo que desempeña en el cargo	0 a 3 años 4 a 6 años 7 a más años Total	III - IIIIII 10	3 0 7 10	30,0 0,0 70,0 100,0
6	Tiempo de permanencia en el rubro	0 a 3 años 4 a 6 años 7 a más años Total	I - IIIIIIII -	1 0 9 10	10,0 0,0 90,0 100,0

7	Número de trabajadores	1 a 5 Trabajadores	IIIIIIII	9	90,0
		1 a 3 Trabajadores	I	1	10,0
		6 a 10 Trabajadores	-	0	0,0
		2 a 3 Trabajadores	-	0	0,0
		Total	10	10	100,0
8	Las personas que trabajan en su empresa son:	Familiares	III	3	30,0
		No Familiares	IIIIII	7	70,0
		Total	10	10	100,0
9	Objetivo de la creación	Generar Ganancias	IIIIIIII	9	90,0
		Subsistencia	I	1	10,0
		Total	10	10	100,0
10	Conoce el término de gestión de calidad	Si	IIIIIIII	9	90,0
		No	I	1	10,0
		Total	10	10	100,0
11	Qué técnicas modernas de gestión de calidad conoce	Benchmarking	IIIIIIII	8	80,0
		Red - Corporativa	I	1	10,0
		Empowerment	-	0	0,0
		Utsourcing	-	0	0,0
		Ninguna	I	1	10,0
		otros	-	0	0,0
		Total	10	10	100,0
12	Qué dificultades para su implementación de la gestión de calidad.	Poca Iniciativa	III	4	40,0
		Aprendizaje Lento	II	2	20,0
		No se Adapta a los Cambios	III	3	30,0
		Cambios	-	0	0,0
		Desconocimiento del Puesto	I	1	10,0
		Puesto	-	10	0,0
		Otros	-	0	0,0
		Total	10	10	100,0
13	Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce.	La Observación	I	1	10,0
		La Evaluación	IIIIIIII	9	90,0
		Evaluación de 360 °	-	0	0,0

		Escala de Puntuación	-	0	0,0
		Otros	-	0	0,0
		Total	10	10	100,0
14	La gestión de calidad contribuye a mejorar rendimiento del negocio.	Si	IIIIIIII	10	100,0
		No	-	0	0,0
		Total	10	10	100,0
15	Se ha capacitado en los últimos años.	Si	IIIIII	7	70,0
		No	III	3	30,0
		Total	10	10	100,0
16	Cuántas veces se ha capacitado.	1 a 2 veces	IIII	6	60,0
		3 a más veces	III	4	40,0
		Total	10	10	100,0
17	Para usted la capacitación es una:	Inversión	IIIIIIII	10	100,0
		Gasto	-	0	0,0
		Total	10	10	100,0
18	Qué tipo de capacitación recibe su personal.	Servicio al Cliente	IIII	5	50,0
		Competitividad	I	1	10,0
		Calidad de Producto	III	4	40,0
		Peso exacto	-	0	0,0
		Total	10	10	100,0

Anexo 6: Figuras de las tablas.

1.1.Referente a los representantes.

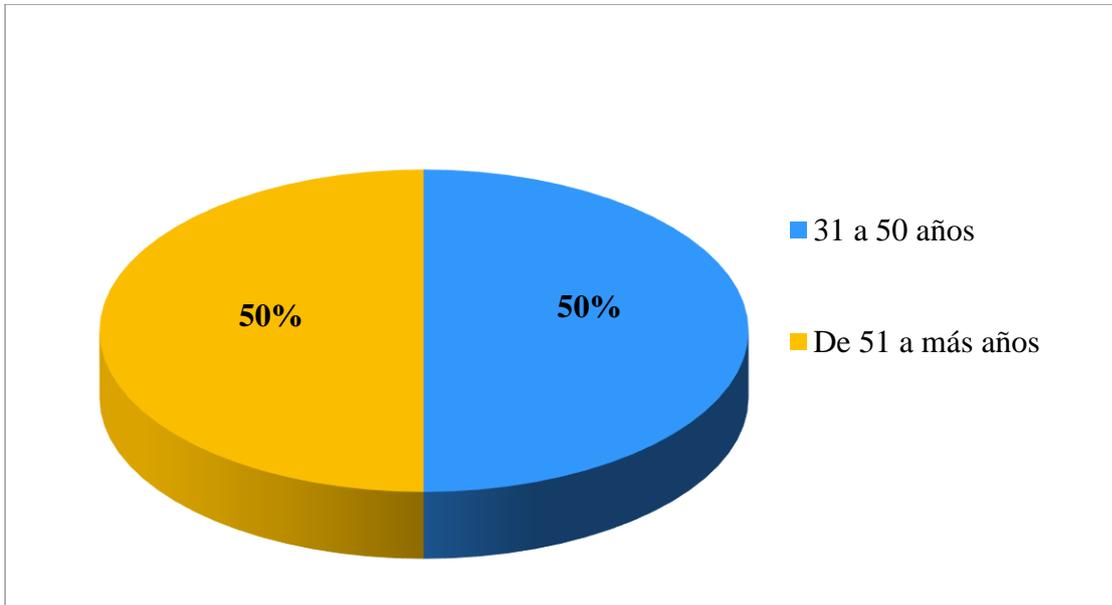


Figura 1. Edad del representante legal de la empresa

Fuente: Tabla 1.

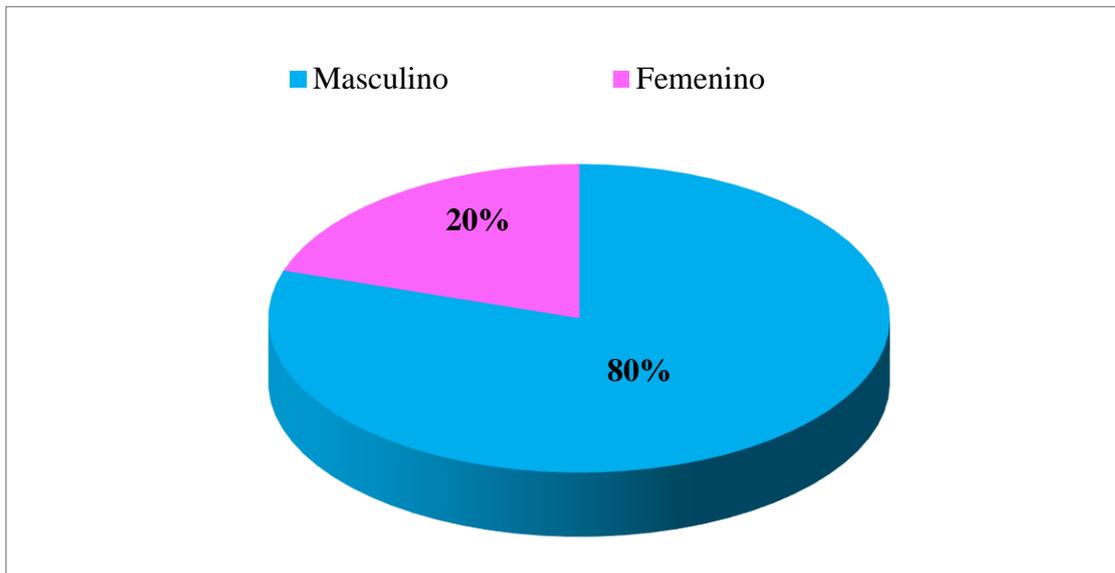


Figura 2. Sexo de los representantes.

Fuente: Tabla 1.

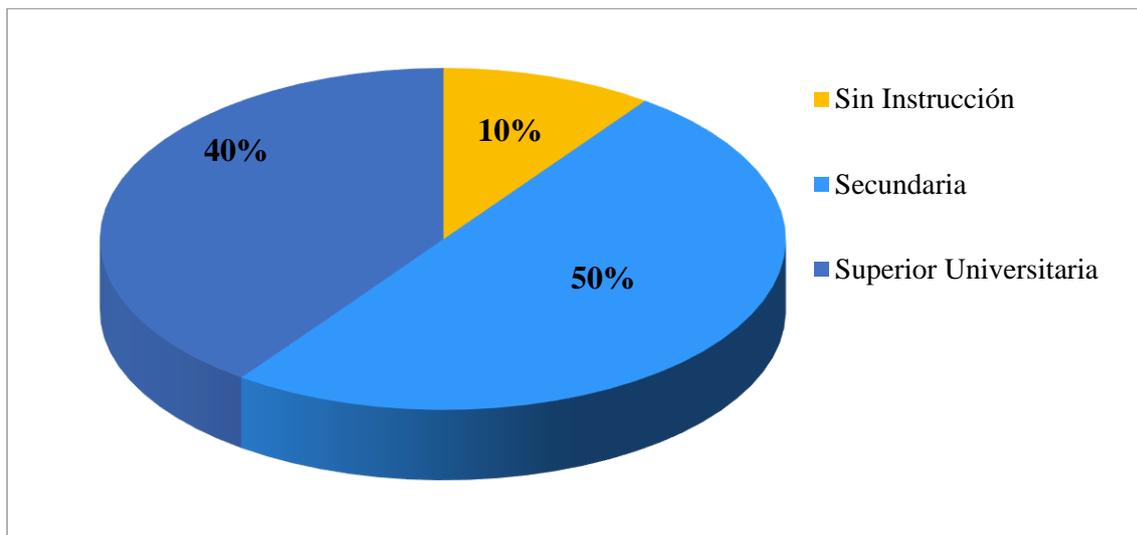


Figura 3. Grado de instrucción de los representantes.

Fuente: Tabla 1.

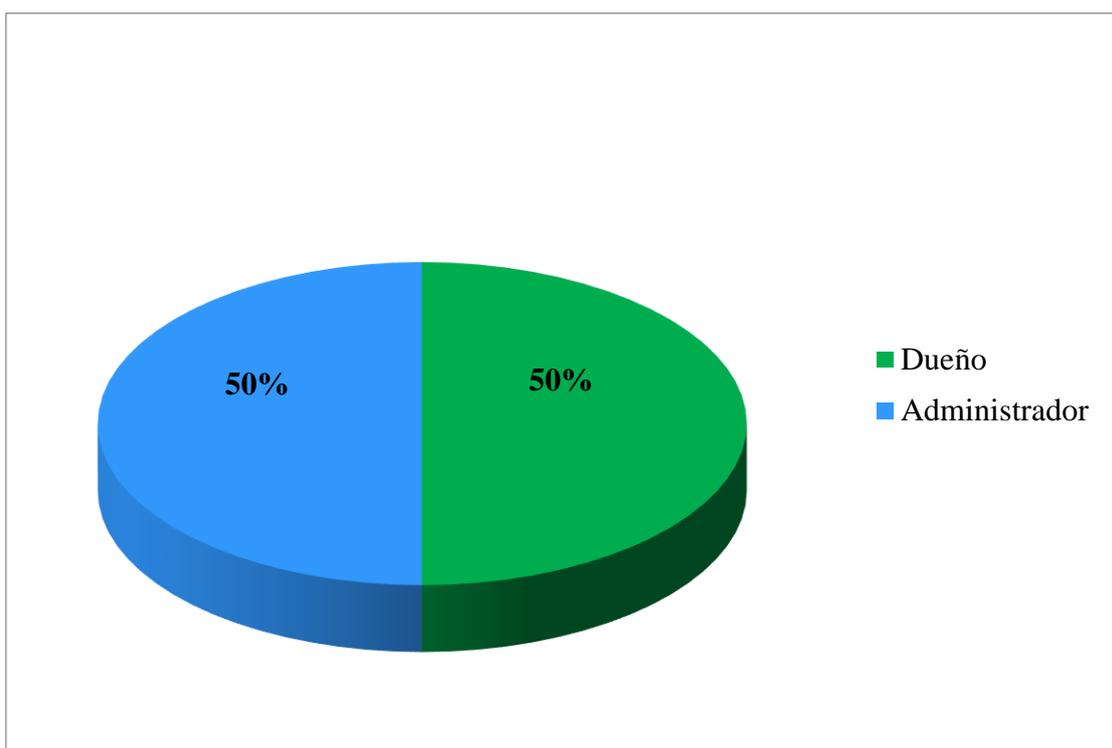


Figura 4. Cargo que desempeña.

Fuente: Tabla 1.

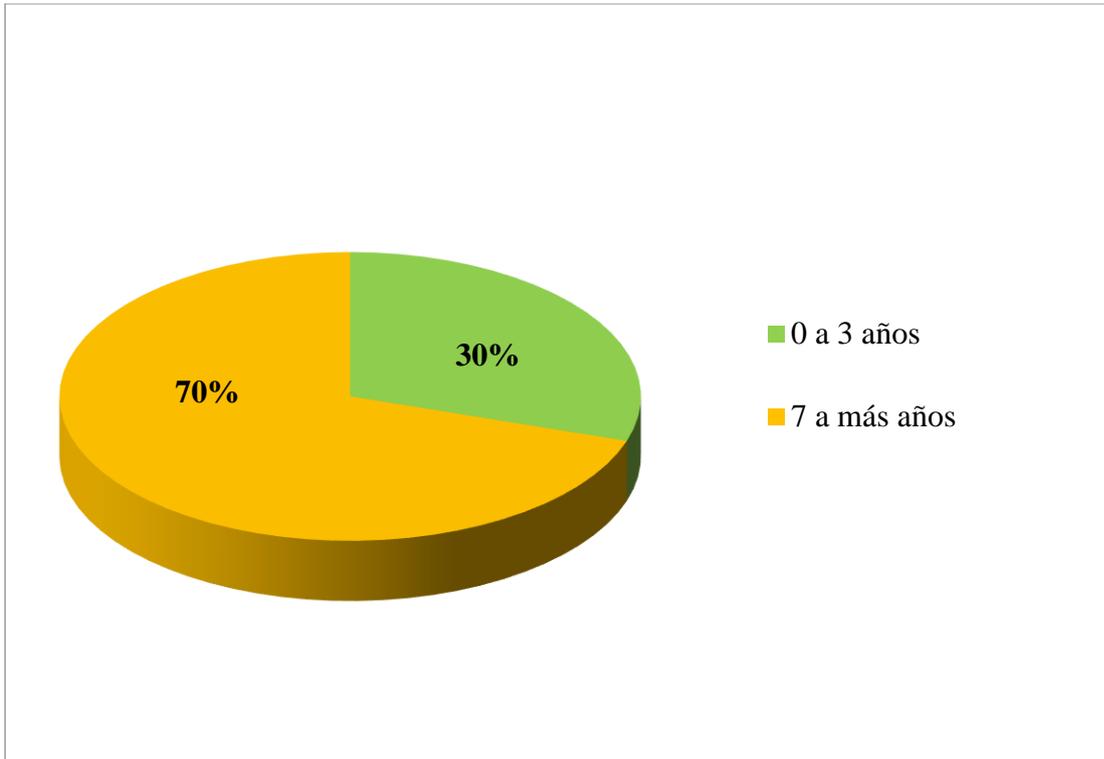


Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo.

Fuente: Tabla 1.

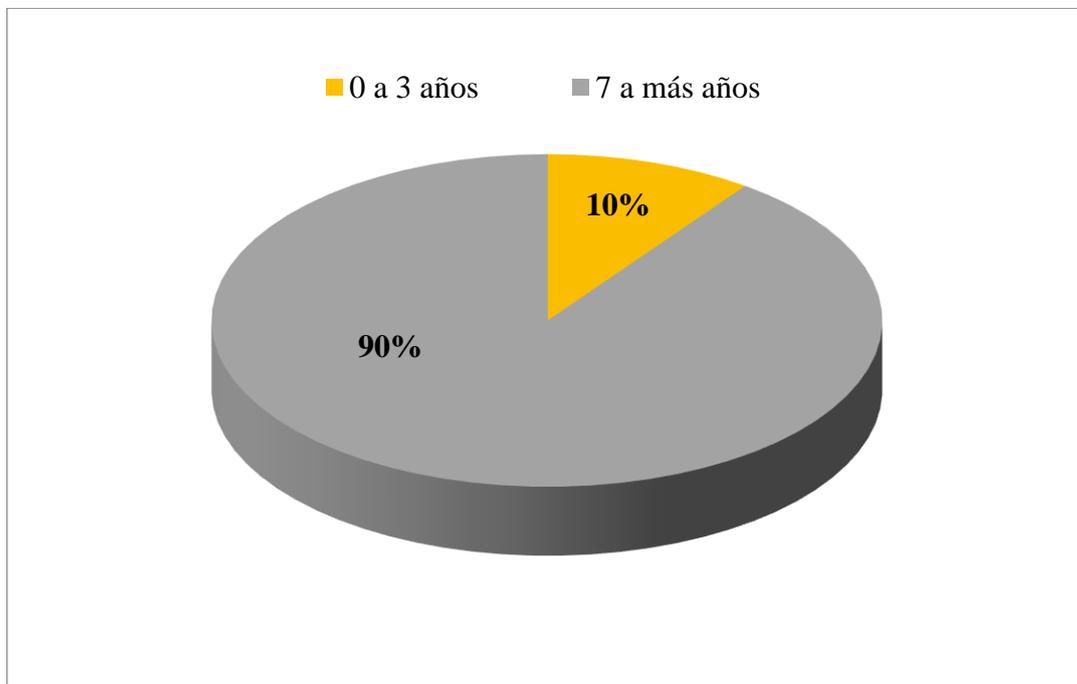


Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.

Fuente: Tabla 2.

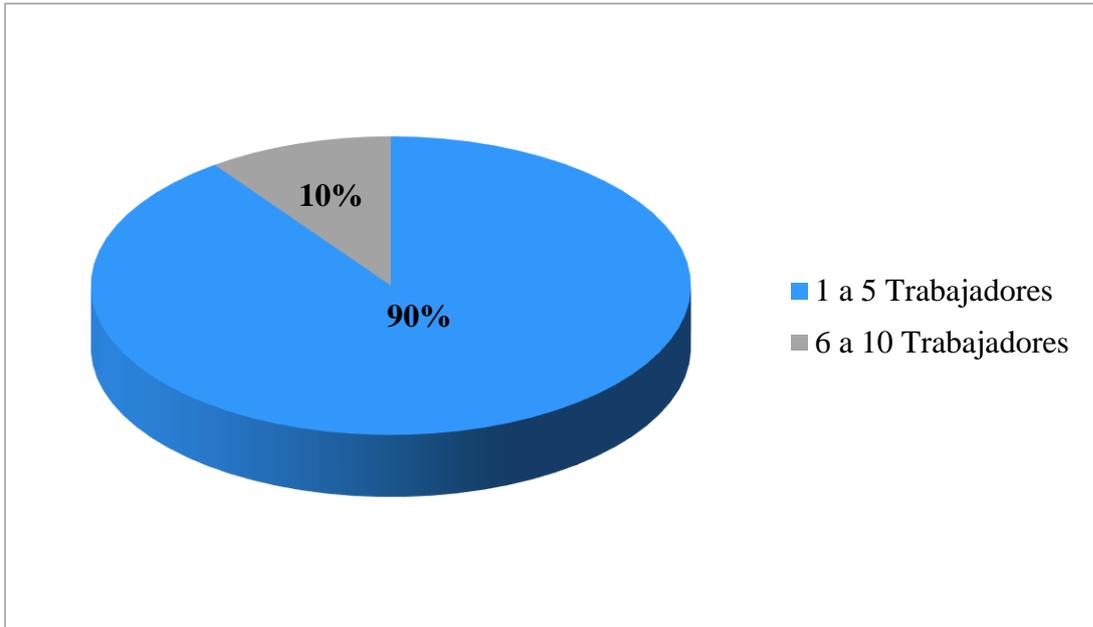


Figura 7. Número de trabajadores.

Fuente: Tabla 2.

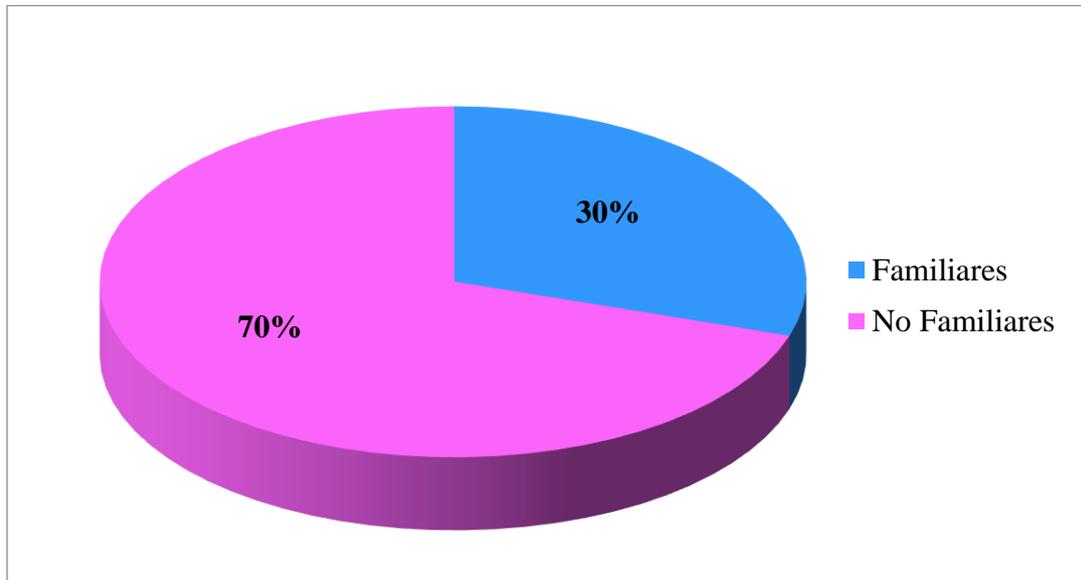


Figura 8. Las Personas que trabajan en su empresa son:

Fuente: Tabla 2.

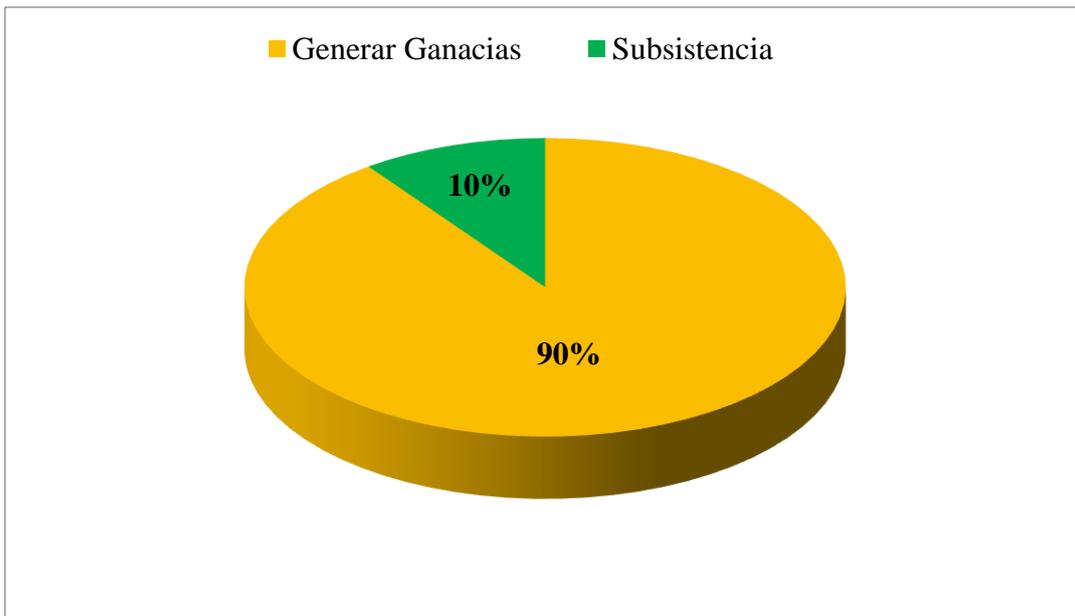


Figura 9. Objetivos de la creación.

Fuente: Tabla 2.

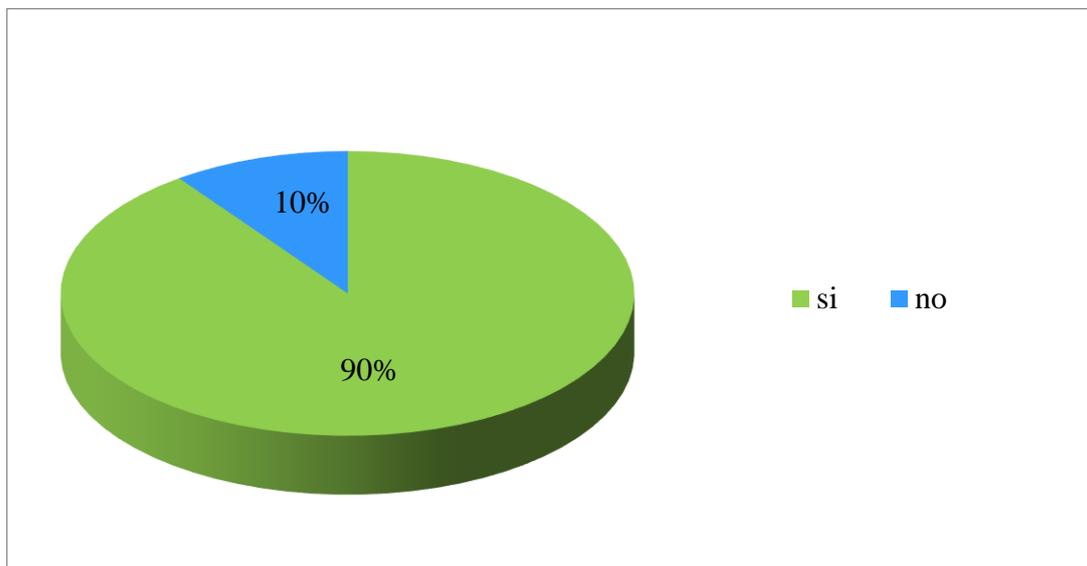


Figura 10. Término de gestión de calidad.

Fuente: Tabla 3.

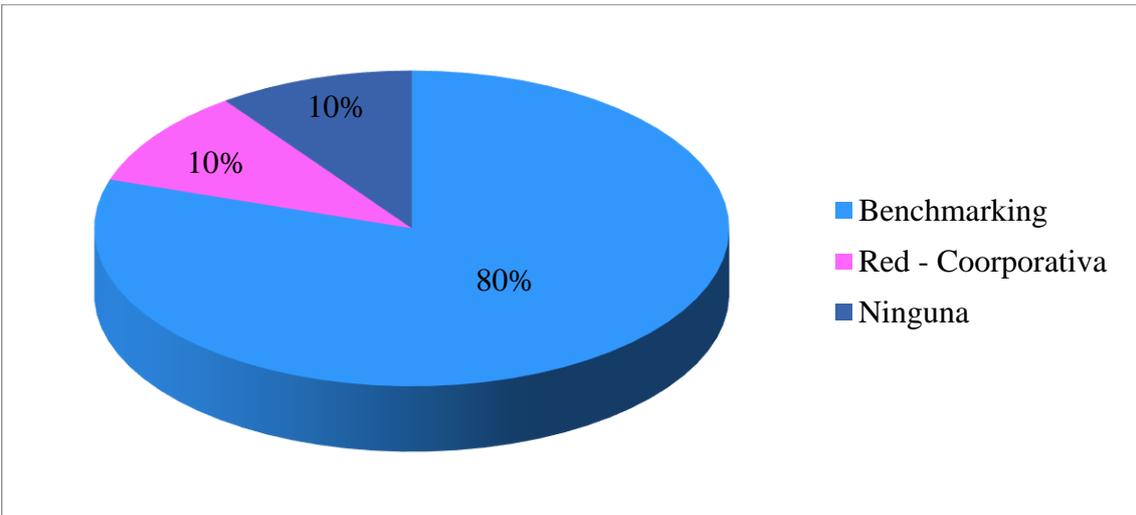


Figura 11. Técnicas modernas de gestión de calidad conoce.

Fuente: Tabla 3.

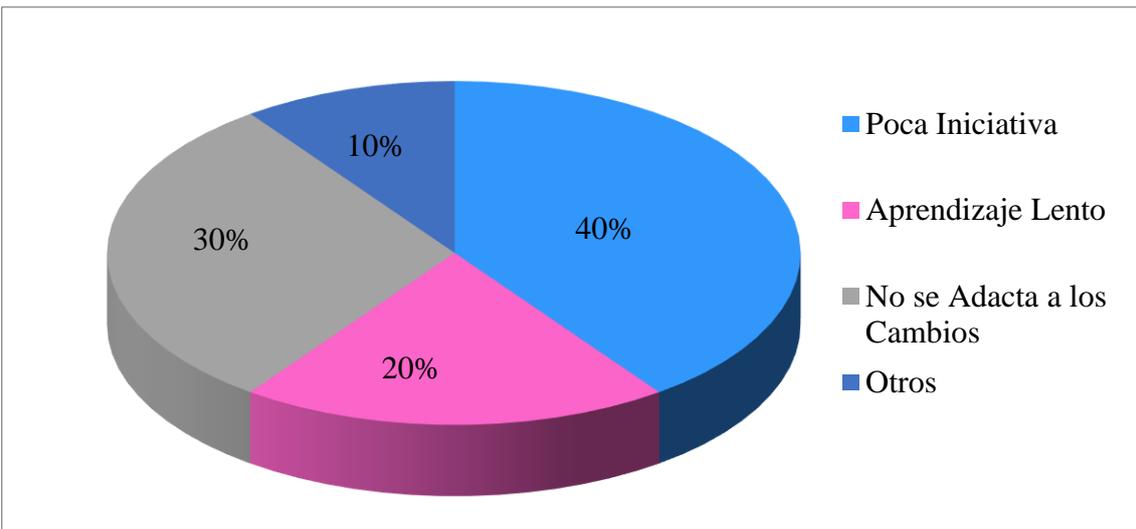


Figura 12. Dificultades para su implementación de la gestión de calidad.

Fuente: Tabla 3.



Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento del personal conoce.

Fuente: Tabla 3.

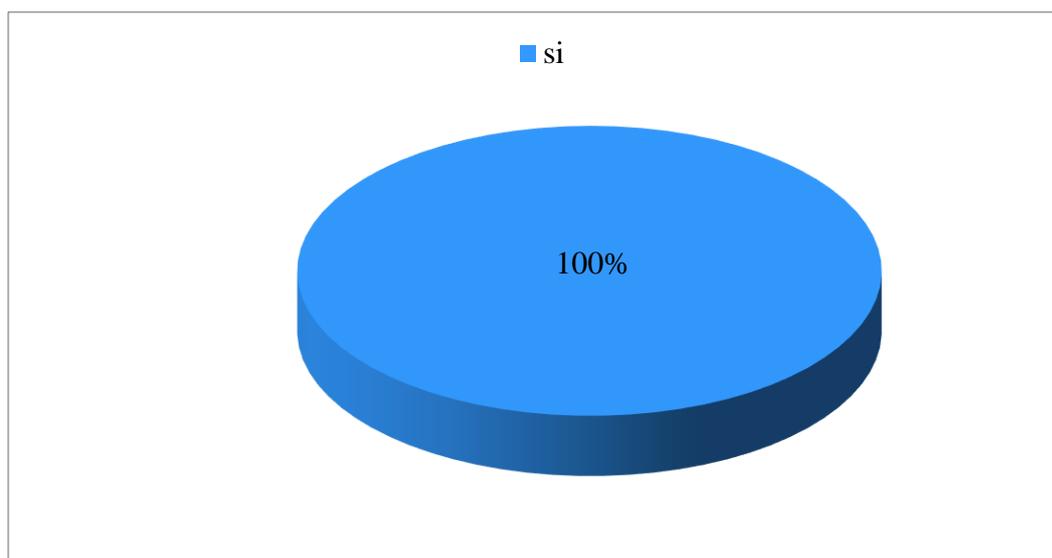


Figura 14. La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del Negocio.

Fuente: Tabla 3.

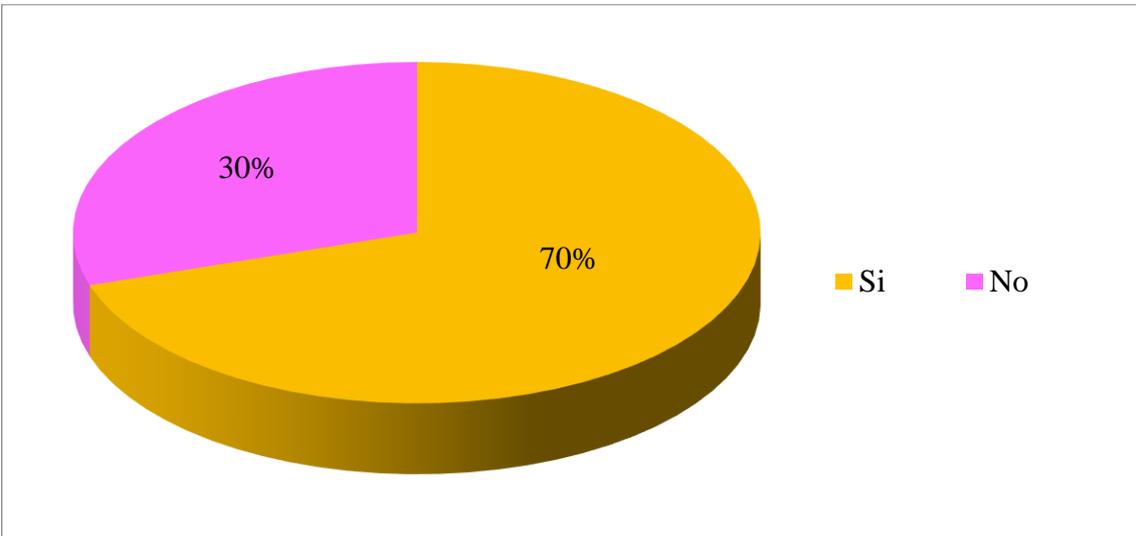


Figura 15. Se ha capacitado en los últimos años.

Fuente: Tabla 3.

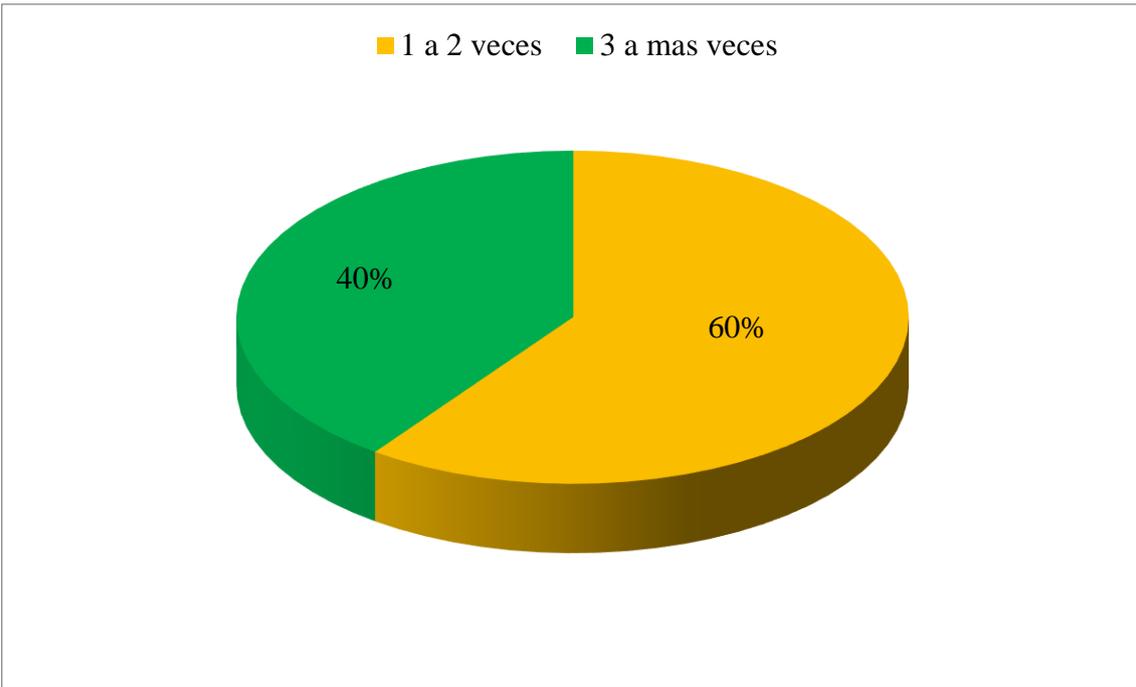


Figura 16. Cuántas veces se ha capacitado.

Fuente: Tabla 3.

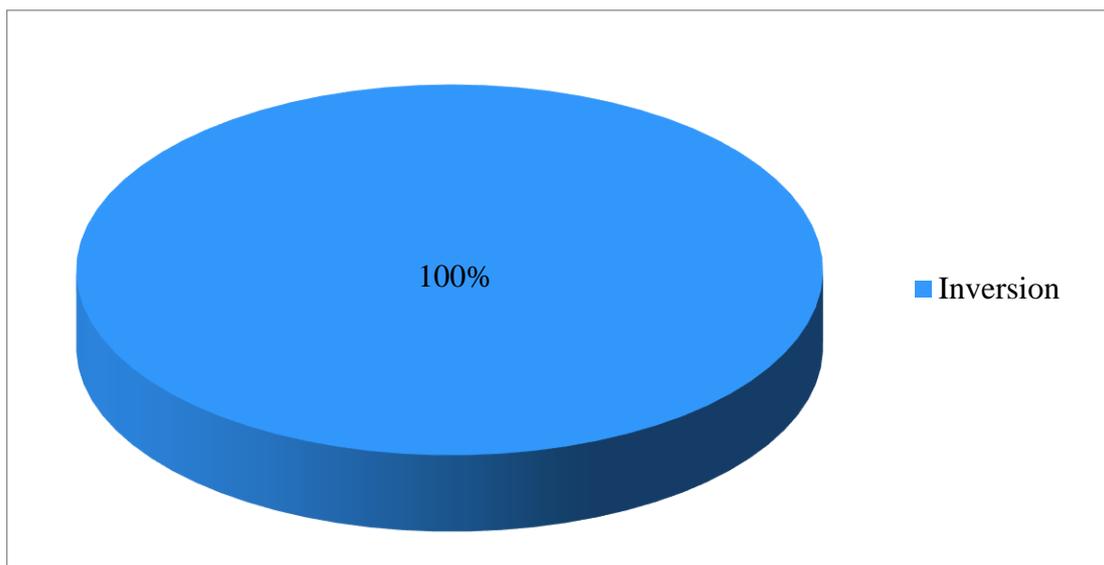


Figura 17. Para usted la capacitación es una.

Fuente: Tabla 3.

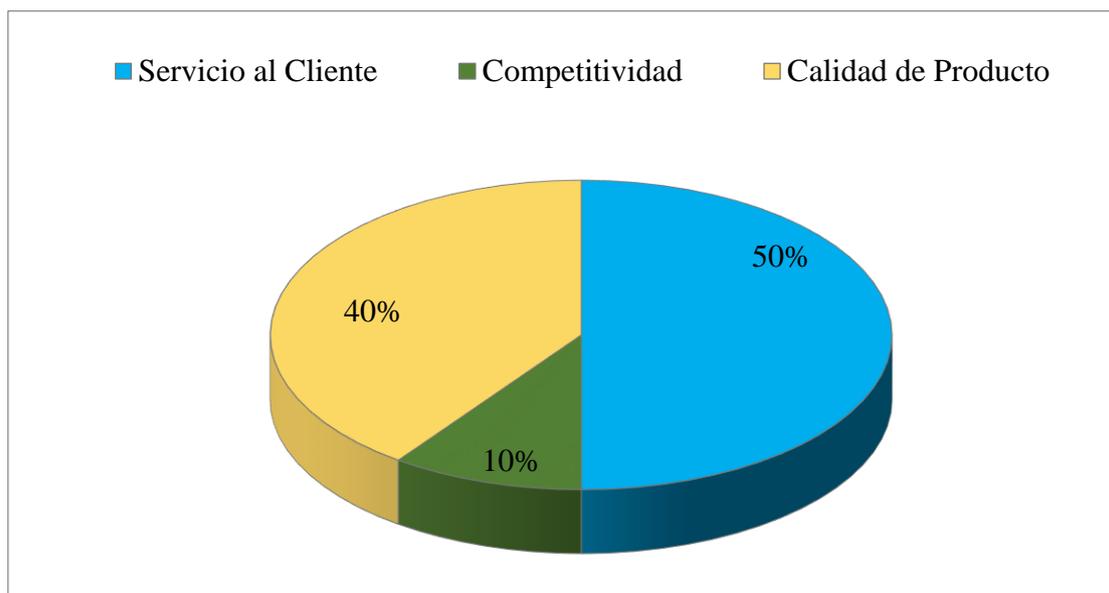


Figura 18. Tipo de capacitación que recibe su personal.

Fuente: Tabla 3.