

---

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 VENTA MINORISTA DE  
ELECTRODOMÉSTICOS, CIUDAD DE CASMA, 2017.

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

**AUTORA:**

Bach. BERTHA AMELIA CORDOVA MELENDEZ

**ASESOR:**

Dr. REINERIO ZACARIAS CENTURIÓN MEDINA

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2018**

## **JURADO EVALUADOR**

Dr. José German Salinas Gamboa  
**Presidente**

Mgr. Miguel Ángel Limo Vásquez  
**Miembro**

Mgr. Yuly Yolanda Morillo Campos  
**Miembro**

## **AGRADECIMIENTO**

A mi profesor Dr. Mg. Reinerio Centurión Medina, por su paciencia sus críticas constructivas y por el apoyo en cada situación durante el proceso de la tesis.

## **DEDICATORIA.**

A Dios, por mantenerse a mi lado en cada momento de mi vida, apoyándome y llenándome de bendiciones en mi trabajo, hogar y universidad.

A mis padres, mis hijas, nieta y a mi esposo que siempre estuvo ahí apoyándome, para seguir adelante, en este nuevo reto que emprendí de ser toda una profesional.

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación de las Mypes, sector comercio, rubro venta minorista de electrodomésticos, ciudad de Casma, 2017. La investigación se elaboró en base a la información dada por la Municipalidad Provincial de Casma, la cual fue verificada y se aplicó una muestra dirigida de 10 Mypes de una población de 15, aplicándoseles un cuestionario de 16 preguntas cerradas, la técnica aplicada fue la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: El 60% de los representantes legales tienen entre 18 y 50 años, el 70% del género masculino y tienen grado de instrucción superior no universitaria. Referente a las Mypes: el 60% tienen una permanencia en el mercado de 3 años a más y el 70% cuenta de 1 a 5 trabajadores. Con relación a la Gestión de Calidad en la Capacitación, el 80% conoce el termino, el 100% conoce la técnica de las 5s y utiliza la técnica de medición de la observación e indica que la gestión de calidad mejora el negocio, el 70% considera la capacitación como una inversión, el 100% indica que su personal ha sido capacitado en atención al cliente, el 70% fue capacitado de 1 a 2 veces y el 100% considera que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa. Concluyendo: La mayoría de los Representantes de las Mypes, está dirigida por personas adultas y del género masculino y con estudios superiores no universitarios saben el significado de gestión de calidad, utilizan la técnica de las 5s y aplican la técnica de la observación. La totalidad de las Mypes, fue capacitada antes de iniciarse y la consideran como inversión y su personal fue capacitado en atención al cliente, mejorando la rentabilidad de la empresa.

**Palabras clave:** Gestión de Calidad y Capacitación, Microempresa y Representante.

## **ABSTRACT**

The general objective of the research was to determine the main characteristics of quality management in the training of Mypes, the retail sector, household appliance retail sector, Casma city, 2017. The research was based on the information provided by the Provincial Municipality of Casma, which was verified and a directed sample of 10 Mypes from a population of 15 was applied, applying a questionnaire of 16 closed questions, the applied technique was the survey. Obtaining the following results: 60% of the legal representatives are between 18 and 50 years old, 70% of the male gender and have a higher non-university level of education. Regarding the Mypes: 60% have a permanence in the market of 3 years to more and 70% account for 1 to 5 workers. In relation to Quality Management in Training, 80% know the term, 100% know the technique of the 5s and use the technique of measurement of observation and indicates that quality management improves the business, 70% considers training as an investment, 100% indicates that its staff has been trained in customer service, 70% was trained 1 to 2 times and 100% believe that training improves the profitability of their company. In conclusion: The majority of the Representatives of the Mypes, is directed by adults and of the masculine gender and with higher non-university studies they know the meaning of quality management, they use the technique of the 5s and they apply the technique of observation. All Mypes were trained before they started and consider it as an investment and their staff was trained in customer service, improving the profitability of the company.

Keywords: Quality Management and Training, Microenterprise and Representative.

## CONTENIDO

	Pág.
1. CARÁTULA.....	
2. JURADO EVALUADOR.....	ii
3. AGRADECIMIENTO .....	iii
4. DEDICATORIA .....	iv
5. RESUMEN.....	v
6. ABSTRACT.....	vi
7. CONTENIDO .....	vii
8. ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	3
2.1. Antecedentes .....	3
2.2. Bases teóricas.....	9
2.3. Conceptos.....	11
III. HIPÓTESIS.....	12
IV. METODOLOGÍA .....	13
4.1. Diseño de la Investigación .....	13
4.2. La Población y la Muestra .....	13
4.3. Matriz de Operacionalización de las variables .....	13
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
4.5. Plan de análisis.....	15
4.6. Matriz de Consistencia.....	17
4.7. Principios Éticos .....	19
V. RESULTADOS.....	20
5.1. Resultados .....	20
5.2. Análisis de Resultados .....	24
VI. CONCLUSIONES .....	28
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	29
-Anexos	

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

<b>Tablas:</b>	<b>Pag.</b>
<b>Tabla 1.</b> Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta minorista de electrodomésticos, ciudad de Casma, 2017.....	20
<b>Tabla 2.</b> Características de las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta minorista de electrodomésticos, ciudad de Casma, 2017.....	21
<b>Tabla 3.</b> Características de la gestión de calidad de la capacitación en las de las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta minorista de electrodomésticos, ciudad de Casma, 2017 .....	22
 <b>Figuras:</b>	
<b>Figura 1.</b> Edad del representante legal de la MYPE.....	42
<b>Figura 2.</b> Género del representante legal de la MYPE .....	42
<b>Figura 3.</b> Grado de instrucción del representante legal de la MYPE.....	42
<b>Figura 4.</b> Cuantos años tiene la MYPE en el Mercado.....	43
<b>Figura 5.</b> Cantidad de Trabajadores.....	43
<b>Figura 6.</b> Conoce el término de Gestión de Calidad.....	43
<b>Figura 7.</b> Técnicas Modernas de la Gestión de Calidad Conoce .....	43
<b>Figura 8.</b> Dificultades para la Implementación de Calidad .....	44
<b>Figura 9.</b> Técnicas para medir el rendimiento del personal.....	44
<b>Figura 10.</b> La Gestión de calidad contribuye al rendimiento del negocio .....	45
<b>Figura 11.</b> Ha recibido algún tipo de capacitación antes de poner su MYPE .....	45
<b>Figura 12.</b> Considera la capacitación como una inversión .....	45
<b>Figura 13.</b> El personal de su empresa ha recibido algún tipo de capacitación .....	46
<b>Figura 14.</b> En que aspecto ha recibido la capacitación .....	46
<b>Figura 15.</b> Veces que ha capacitado a su personal.....	46
<b>Figura 16.</b> La capacitación mejora la rentabilidad de su empresa.....	47



## **I. INTRODUCCIÓN**

Hoy en día las micro y pequeñas empresas (MYPES) se constituyen como el eje del desarrollo industrial: asimismo cabe manifestar que las MYPES son de suma importancia para cualquier País del mundo ya que estas ayudan a la mejoría he incremento de su PBI, lo que conllevaría a que el desempleo se reduzca y que la renta per cápita aumente, y el país comience a levantarse económicamente. Actualmente existe un gran número de MYPES en los diferentes sectores de servicio, comercio y producción, los cuales algunos desaparecen al corto tiempo de su creación y otros permanecen en el tiempo y se desarrollan en el mercado desconociéndose si este fenómeno es como consecuencia de la aplicación de una gestión de calidad en sus diversas actividades empresariales, es por ello que la mayoría de estas MYPES capacitan a su personal, la mayoría consideran que la atención al cliente es la clave fundamental para el éxito de estas, asimismo ven a la capacitación como una gran inversión que genera una mayor rentabilidad en la MYPES.

Cabe destacar que en los países de Latinoamérica como son: Argentina, México, Brasil, Colombia, Ecuador, Costa Rica y Chile, buscan siempre la mejoría de estas MYPES ya que sus diversos programas de formación son la clave para su productividad, además los diversos estados apoyan en el financiamiento para la formación y capacitación de la fuerza de trabajo y producción para la mejora de las condiciones del entorno de las MYPES. Asimismo los diversos países ayudan a que las MYPES siempre estén formalizadas y apoyen.

En la Ciudad de Casma, encontramos cómo han evolucionado las diferentes MYPES de los diversos sectores de producción, asimismo destacan las MYPES de venta minorista de electrodomésticos, asimismo se desconoce si los propietarios se han capacitado o no antes de abrir sus negocios, si capacitan o no a sus trabajadores, y si se han capacitado en que lo han hecho en atención al cliente, calidad de servicio, marketing, desarrollo de personal, etc., cuantas veces capacitan a su personal y que esperan ganar con eso; por lo cual se plantea como pregunta de investigación o enunciado ¿Cuáles son las Características de la Gestión de Calidad en la Capacitación de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Electrodomésticos, Ciudad de Casma, 2017? Se planteó como

objetivo general determinar las características de la Gestión, de Calidad en la Capacitación del personal que labora en las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Electrodomésticos, Ciudad de Casma, 2017 y como objetivos específicos: Determinar las principales características del perfil de los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Electrodomésticos, Ciudad de Casma, 2017, determinar las principales características de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Electrodomésticos, Ciudad de Casma, 2017 y determinar las principales características de la Gestión de Calidad en la capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Electrodomésticos, Ciudad de Casma, 2017. El presente estudio se justifica porque permitirá conocer cuáles son las características de la Gestión de Calidad en la Capacitación, de los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Electrodomésticos, Ciudad de Casma, 2017. También se justifica, porque permitirá que los empresarios tomen decisiones con respecto a la Gestión de Calidad de la Capacitación de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Electrodomésticos, Ciudad de Casma, 2017, y si los consumidores reciben el mismo trato que con otros.

En conclusión, este estudio servirá de base para las posteriores investigaciones de las Micro y Pequeñas Empresas, con relación a su capacitación. Asimismo esta investigación, no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad, muy por el contrario lo beneficiaría, siendo viable su ejecución en beneficio de la Micro y Pequeña empresa bajo los principios éticos de confidencialidad y respeto a la persona humana.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

Reyna (2008) en su tesis titulada “Incidencia del Financiamiento y la Capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio Estaciones de Servicios y su implicancia en el Desarrollo Socio Económico del Distrito de Nuevo Chimbote en el Periodo 2005-2006” llego a los siguientes resultados: a) La edad promedio de los representantes de las micro y pequeñas empresas fue de 50 años. b) En cuanto al género del representante legal, el 100% está representado por el sexo masculino. c) En cuanto al grado de instrucción, el 66.7% tienen estudios secundarios, y el 33.3% tienen estudios superiores. d) En lo que consta a la capacitación, el 66.7% si recibió capacitación y el 33.3% no. Los tipos de cursos más solicitados sobre capacitación fueron: Sobre recursos humanos 66.7%, marketing 55.6%, seguridad 55.6%, manejo empresarial 44.4% e inversiones 11.1%.

Iparraguirre (2010) en su tesis titulada “Caracterización del Financiamiento, la Capacitación y la Rentabilidad de las Mypes del Sector Servicios –Rubro Pollerías del Casco Urbano de la Ciudad de Chimbote, Periodo 2008-2009”, llego a las siguientes conclusiones: 1. Con relación a los empresarios: a) La edad promedio de los representantes legales de las Mypes encuestadas es de 41.67 años. b) El 66.7% de los representantes legales encuestados es del sexo femenino. c) El 33.3% de los empresarios encuestados tienen grado de instrucción superior no universitaria y universitaria respectivamente. 2. Con respecto a la capacitación: a) El 50% de los empresarios encuestados dijeron que si fueron capacitados antes del otorgamiento del crédito y el 50% manifestaron que no recibieron capacitación. b) El 33.3 % de los empresarios encuestados refirieron que recibieron capacitación una vez, dos veces y más de cuatro veces, respectivamente. c) El 66.66% de los empresarios encuestados que recibieron capacitaciones, manifestaron que fueron capacitados en el curso de inversión del crédito financiero y el 33.33% manifestaron que fueron capacitados en marketing empresarial y en atención al cliente, respectivamente. 3. Respecto a las Mypes, los empresarios y los trabajadores: a) El 100% de los representantes legales de las Mypes encuestadas manifestaron tener más de 3

años en la actividad empresarial (rubro pollerías).b) El 33.33 % de los empresarios refirieron que tienen entre 1 a 10 trabajadores, el 33.33% manifestaron que tienen entre 21 a 25 trabajadores. c) Asimismo el 66.7% de los representantes legales de las Mypes encuestadas ha dicho que sus trabajadores si fueron capacitados d) El 50% de los representantes legales de las Mypes encuestadas dijeron que sus trabajadores recibieron una capacitación y el 25% dijeron que sus trabajadores recibieron tres y más cursos de capacitación respectivamente. c) El 83% de los representantes legales de las Mypes encuestadas manifestaron que ven la capacitación como una inversión y el otro 17% manifestaron que para ellos no es una inversión. f) El 83% de los representantes legales de las Mypes encuestadas manifestaron que la capacitación si es excelente para la empresa y el 17% dijeron que no es relevante. g) El 75% de los representantes legales de las Mypes encuestadas manifestaron que sus trabajadores fueron capacitados en atención al cliente y el 25% dijeron que se capacitaron en aspectos sanitarios.

Rengifo (2011) en su estudio denominado “Caracterización del Financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro artesanías shipibo-conibo del Distrito de Calleria-Provincia de Coronel Portillo, periodo 2009-2010” señala que los empresarios encuestados manifestaron que las principales características de la capacitación de sus Mypes son: Respecto a los representantes: Del 100% de los representantes legales de las Mypes encuestadas : el 100% son adultos, el 57% es de sexo masculino y el 50% tiene secundaria completa, el 43% secundaria incompleta. Respecto a las características de las Mypes: Las principales características de las Mypes del ámbito de estudio son: el 100% se dedica al negocio por más de 03 años respectivamente, el 86% no tiene ningún trabajador permanente, el 71% tiene 01 trabajador eventual y el 93% se formaron por subsistencia. Respecto a la capacitación : Los empresarios encuestados manifestaron que las principales características de la capacitación de sus Mypes son: el 86% no recibió capacitación para el otorgamiento del préstamo, el 71% tuvieron un curso de capacitación, con respecto al personal que recibió algún tipo de capacitación el 43% ha recibido una capacitación en

el año, el 57% considera que la capacitación como empresario es una inversión y el 50% considera que la capacitación como empresario es relevante para su empresa.

Sifuentes (2011) en su estudio “Caracterización del Financiamiento, la Capacitación, la Competitividad y Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio – Rubro Boticas, del Distrito de Manantay, Periodo 2009 – 2010 (Tesis de pregrado en Contabilidad), manifiesta que con respecto a los empresarios de las Mypes: El 70% de los empresarios su edad fluctúa entre los 26 a 60 años. El 80% son del sexo femenino. EL 90% tienen grado de instrucción superior no universitario completo. El 40% tiene, dos años en el rubro. Y el 70% poseen dos trabajadores permanentes. Respecto al financiamiento: El 57% manifestaron que el financiamiento que obtuvieron fue de entidades bancarias. En los años 2009-2010, el 71% invirtieron sus créditos en capital de trabajo. Respecto a la capacitación: El 20% recibieron capacitación. Agrega Sifuentes, que el 40% se capacitaron en manejo empresarial. El 50% manifestaron que su personal si recibió capacitación. El 80% declararon que si consideran que la capacitación es una inversión. Y el 70% se capacitaron en prestación de servicios al cliente. Respecto a la competitividad: El 100% de los encuestados ha mejorado su proceso de compra y venta. El 100% de los encuestados mejoro sus servicios de atención al cliente. El 100% se han preocupado por mejorar la calidad de los productos que venden. Y el 90% manifestó que se ha mejorado sus productos de compra y venta. Respecto a la rentabilidad: El 100% de los representantes legales encuestados manifestaron que el financiamiento si mejoro la rentabilidad de la empresa. Y el 100% manifestaron que la rentabilidad de sus empresas si mejoro en los últimos años.

Hidalgo (2013) en su trabajo de investigación denominado: Caracterización del Financiamiento, Capacitación y la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Comercio –Rubro Ferretería del Distrito de Nuevo Chimbote, Periodo 2010 – 2011. Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las principales características del financiamiento, capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Sector Comercio Servicios –Rubro

Ferretería del Distrito de Nuevo Chimbote, Periodo 2010 – 2011. Y los objetivos específicos fueron: a) Describir las principales características de los administrativos y/o representantes legales de las MYPE estudio. b) Describir las principales características de las MYPE en estudio. c) Describir los principales indicadores del financiamiento de las MYPE en estudio, usando la metodología de diseño descriptivo llegando a las siguientes conclusiones: a) Perfil de los administradores y/o representantes: el 72% fluctúan en la edad de 36-45 años, el 72% en el nivel secundario. b) Perfil de las MYPE: El 58% de las MYPE encuestadas tienen más de tres años de antigüedad, el 57% cuenta con trabajadores no permanentes en sus empresas y el 43% fueron formadas para dar empleo a familiares. c) Respecto al financiamiento: El 100% han solicitado crédito financiero, el 57% si fue atendido en los créditos, el 43% invirtió el crédito recibido en compra de suministro. d) Respecto a la capacitación: El 28% se han capacitado en el año 2010 y 2011, el 72% no ha recibido capacitaciones en estos años y el 72% no se ha capacitado.

Mori (2013) en su tesis titulada “Caracterización del Financiamiento, la Capacitación y la Rentabilidad de las Mypes del Sector Comercio-Rubro Bazar en el Mercado Central de Huaraz –Ancash, Periodo”, llegó a los siguientes resultados: Perfil de los representantes legales y de las Mypes. La edad promedio de los representantes legales de las empresas estudiadas oscila entre los 30 y 40 años, representando el 78% de la muestra, asimismo el 75% de los propietarios son de sexo femenino, mientras que el 59% de los encuestados tienen grado de instrucción secundaria, y el 31% superior no universitaria. Las Mypes materia de estudio tienen una antigüedad mayor de 10 años, que representa el 56%, asimismo el 88% de las Mypes son formales, además el 78% de los encuestados manifestó que el objetivo de la empresa es recabar ingresos para la familia, en cuanto al número de trabajadores cuentan con un trabajador que representa el 56%, los mismos que no son trabajadores estables sino más bien eventuales representando el 100% de la muestra estudiada. Capacitación del gerente y personal. El 85% de los gerentes encuestados manifestaron que no recibieron capacitación previa al otorgamiento del crédito; el 50% de los encuestados, manifestó que recibió un curso de capacitación y el

19% recibió dos cursos de capacitación el año 2011, mientras que el 31% de los encuestados no recibió ningún tipo de capacitación; los temas de capacitación fueron: manejo empresaria e inversión del crédito financiero con el 31% y 16% respectivamente. El 10% de personal que labora en las Mypes recibió cursos de capacitación, mientras que el 90% no recibió ningún tipo de capacitación, en cuanto al número de cursos recibidos el 10% recibió un curso, el tema fue mejor servicio al cliente, esta falta de capacitaciones probablemente es debido a que el personal que labora es contratado eventualmente o en campañas. Del total de encuestados, el 72% refieren que la capacitación es una inversión.

López (2013) en su tesis denominada “Caracterización del Financiamiento, Capacitación y la Rentabilidad de las Mypes del Sector Comercio-Rubro Artículo de Ferretería y de Electricidad del Distrito de Chimbote Mercado Ferrocarril, Periodo 2011-2012”, llegó a las siguientes conclusiones: Respecto a los Empresarios: Del 100% de los representantes legales de las Mypes encuestadas, el 79% son adultos, el 68% son del género masculino, el 36% tienen estudios superiores universitaria completa y el 43% son casados. Respecto a las características de las Mypes: Las principales características de las Mypes del ámbito del estudio son: el 89% están en el rubro y sector hace más de 3 años, el 100% afirma que su empresa es formal, el 57% no tiene ningún trabajador permanente, el 75 % no tienen ningún trabajador eventual y el 93% fueron creadas con la finalidad de obtener ganancias. Respecto al financiamiento: Los empresarios encuestados manifestaron que respecto al financiamiento, sus Mypes tienen las siguientes características: el 64% recibieron créditos financieros de terceros para su negocio, siendo el 83% del sistema bancario, en el año 2011, el 66% indicaron que solicitaron crédito 2 veces y el 56% a corto plazo, mientras que en el año 2012, el 56% indicaron que ninguna vez solicitaron crédito y el 83% invirtió en capital de trabajo.

Oroche, (2014) en su estudio Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE del sector comercio - rubro librería, del distrito de Calleria – Pucallpa, provincia de coronel portillo - periodo 2011 - 2012” llegó a las siguientes conclusiones: Respecto a los empresarios: El

100% de los representantes legales el 87.5% de las MYPE encuestadas, su edad fluctúa entre los 26 a 60 años, el 62.5% son del sexo masculino y el 37.5% son de sexo femenino, el 62.5% tiene grado de instrucción universidad completa, el 37.5% tiene universidad incompleta. Respecto a las características de las MYPE: El 87.5% tienen más de tres años los cuales oscilan entre cinco y diez años en el rubro empresarial y el 12.5% están hace apenas dos años, el 50% tiene más de tres trabajadores 11 permanentes, y el 50% tiene posee dos trabajadores eventuales, el 87.5% manifestaron que la formación de las MYPE fue por obtención de ganancias.

Respecto al financiamiento: El 87.5% manifestaron que el financiamiento de su negocio es con financiamiento de terceros, específicamente entidades bancarias, el 62.5% de empresarios acuden al Banco de Crédito, en el año 2011, el 50% precisa que el crédito solicitado, fue a largo plazo, el 100% de los representantes legales encuestados que recibieron créditos en los años 2011 y 2012, el 50% invirtieron en capital de trabajo, el 25% en compra de activos fijos.

Carbajo (2014) en su estudio “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE del sector comercio – rubro distribuidoras de útiles de oficina, del distrito de Chimbote, periodo 2011” llegó a las siguientes conclusiones: Respecto a las características de las MYPE: El 100% se dedican al negocio por hace más de 5 años respectivamente, el 66.67% de las MYPE encuestas tienen de 1 a 5 trabajadores, el 33.33% tienen de 6 a 10 trabajadores, de las MYPE encuestadas el 66.67% se formaron con la finalidad de obtener ganancia y el 33.33% se formó con la finalidad de dar empleo a la familia. Respecto a los Empresarios: Del 100% de los representantes legales de las MYPE encuestadas, el 66.67% oscilan entre 25 a 45 años de edad y el 33.33% entre 45 a 60 años, el 33.33% son de sexo masculino, y el 66,67% son femenino, el 66.67% tiene estudios universitarios, el 33.33% secundaria completa.

Respecto al Financiamiento: El 100% de las MYPE encuestadas recibieron crédito del sistema bancario; siendo el 75% del Banco Continental BBVA y la caja municipal, el 25%, donde el Banco Continental BBVA (sistema bancario)



cobró una tasa de interés anual por los créditos que otorgó de 28% y 18.50% la caja municipal del Santa. El 25% de los microempresarios encuestados dijeron que invirtieron los créditos recibidos en activos fijos y el 75% en capital de trabajo. El 100% de los microempresarios encuestados dijeron que los créditos que obtuvieron sí mejoraron la rentabilidad de sus empresas.

## **2.2. Bases teóricas**

### **La Micro y Pequeña Empresa.**

La Micro y Pequeña Empresa, según la Ley 30056, es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar diferentes actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. En nuestro Perú contamos con una diversidad de Micro y Pequeñas Empresas de diferentes sectores y rubros que sobreviven en el mercado competitivo y apoyan al desempleo y crecimiento económico del país: asimismo en este estudio de investigación se seleccionó a las Micro y Pequeñas Empresas el sector comercio, rubro venta minorista de electrodomésticos, ciudad de Casma, las cuales los empresarios demuestran interés en una capacitación pero siempre ponen en cuenta que es una inversión que por ahora no pueden hacer ya que quieren obtener mejores ingresos para poder en un corto plazo comenzar a poner en práctica y llegar al éxito de la empresa.

### **Definición de Capacitación.**

Según Blaque (1999) la Capacitación, es un proceso intermedio que, en la forma más o menos directa, apunta a lograr a que quienes trabajan con la excelencia que el sistema requiere; es un servicio interno de la organización que se cumplirá bajo cualquier forma cada vez que alguien deba conocer una tarea, desarrollar una habilidad o asumir una actitud. En el presente estudio se pudo observar que la capacitación es muy importante dentro de una Micro y Pequeña Empresa, ya que permite el desarrollo productivo y buen desenvolvimiento del personal, esto permitirá que el personal demuestre sus

habilidades y sus destrezas en las diferentes áreas y así poder lograr su ascenso y el logro de las metas de la MYPE.

### **Importancia de la Capacitación**

Según Guevara (2012) la importancia de la Capacitación es importante para la competitividad de cualquier organización y además constituye una necesidad de la persona. El ser humano es capaz de experimentar deseo de crecer, evolucionar, desarrollar, para sentir que avanza. Pero para que este proceso produzca los resultados esperados, previamente debe existir un compromiso de la organización con el empleado, y a la vez, el compromiso del empleado consigo.

La capacitación es muy importante en una Micro y Pequeña Empresa, para que esté listo frente al mercado competitivo; asimismo estas también cuentan con inconvenientes para poder realizar una capacitación tales como la planificación presupuestal anual de la empresa, el interés del dueño o administrador, falta de tiempo del personal, etc., todo lo antes expuesto no ayuda a la mejora a la MYPE, solo a subsistir, es por ello que en el presente estudio los representantes y/o empresarios del sector comercio rubro venta minorista de electrodomésticos, ciudad de Casma, consideran a la capacitación como una inversión.

### **Función de la Capacitación**

Según Tejada (2014) la función de la capacitación, nos manifiesta que la función de la capacitación es mejorar el presente y ayudar a construir un futuro en el que la fuerza de trabajo esté formada y preparada para superarse continuamente. Esta debe desarrollarse como un proceso, siempre en relación con el puesto y con los planes de la organización. En la actualidad la capacitación es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo, es el desarrollo de tareas con el fin de mejorar el rendimiento productivo, al elevar la capacidad de los trabajadores mediante la mejora de las habilidades, actitudes y conocimientos. En el presente trabajo de investigación se ha podido constatar

que los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, consideran a la capacitación como una rentabilidad para su empresa, lo cual conllevará a la mejora de la misma.

### **2.3. Conceptos**

#### **MYPE**

Es una Micro y Pequeña Empresa que tiene como objetivo principal obtener ingresos económicos y crecer como empresa, puede estar direccionada y/o representada por una persona tanto natural como jurídica. La Micro y Pequeña Empresa es una fuente de trabajo para las personas y ayudan al crecimiento económico de un País.

#### **Empresa**

Es una institución u organización que está comprendida por recursos económicos, humanos, financieros y materiales; todo esto para lograr una buena producción agrupada tanto en bienes como de servicios y así poder obtener beneficios económicos a la altura de la inversión realizada y lograr los diferentes objetivos.

#### **Capacitación**

La capacitación es una inversión que realiza la empresa para poder mantener al personal debidamente actualizado y preparado para asumir retos y llevar al éxito a la empresa: asimismo el personal podrá desarrollarse y demostrar sus habilidades y destrezas en el desenvolvimiento de la empresa y el cómo se adaptan a los cambios para poder así mejorar la producción y los objetivos de la empresa.

#### **Gestión de Calidad**

La gestión de calidad es el seguimiento a las nuevas implementaciones y mejoras inyectadas a la MYPE, esto permite ver los logros obtenidos, asimismo el reconocimiento de la empresa para poder seguir apostando por el éxito de la MYPE tanto en su producción como en su calidad y sea productivo o de servicio.

### **III. HIPÓTESIS**

En el presente estudio titulado Gestión de Calidad en la Capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Electrodomésticos, Ciudad de Casma, 2017; no se planteó hipótesis porque se trató de una investigación de tipo descriptivo.

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1. Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación fue, No Experimental y Transversal.

Fue No experimental porque la variable de gestión de calidad en la capacitación se estudió tal y cual cómo funciona dentro de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de electrodomésticos, ciudad de Casma, 2017, y fue transversal porque se ha realizado dentro del año 2017 es decir del 1 de Enero al 31 de Diciembre de año 2017.

### 4.2. Población y Muestra

#### Población

En el presente estudio se ha elaborado en base a una población de 15 Micro y Pequeñas Empresas, las cuales se han determinado mediante una información obtenida en la Municipalidad Provincial de Casma, verificada y certificadas mediante sondeo ver (Anexo 01)

#### Muestra

Se aplicó una muestra dirigida de 10 micro y pequeñas empresas la misma que fue determinada y elaborado en base a aquellos que quisieron proporcionar información, ver (Anexo 02).

### 4.3. Matriz de Operacionalización de las de variables.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
Perfil de los representantes de las MYPES.	Son personas naturales o jurídicas las cuales tienen en mente una idea de negocio, en donde estas deciden invertir en ello, a pesar de los riesgos que pueda traer consigo, pero siempre estará orientándose a una estabilidad financiera.	Edad	18 – 30 años. 31 – 50 años. 51 – a más.	Razón
		Genero	Masculino Femenino	Nominal
		Grado de Instrucción	-Sin instrucción. -Primaria. -Secundaria. -Superior No Universitaria. -Superior Universitario	Nominal

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
<b>Perfil de las MYPE.</b>	Es una unidad económica constituida por una persona natural ó jurídica, en cualquier forma de organización o gestión empresarial.	Tiempo de permanencia en el mercado.	0 – 2 años. 3 – 5 años. 6 a más.	Razón
		Número de trabajadores.	01–05 trabajadores. 06 – 10 trabajadores. 11 a más.	Razón

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
<b>Gestión de Calidad en la Capacitación</b>	La gestión de calidad es el seguimiento a las nuevas implementaciones y mejoras inyectadas a la MYPE, esto permite ver los logros obtenidos, asimismo el reconocimiento de la empresa para poder seguir apostando por el éxito de la MYPE tanto en su producción como en su calidad ya sea productivo o de servicio	Conocimiento de termino de Gestión de Calidad.	Si No	Nominal
		Técnicas Modernas de Gestión de Calidad	a) Benchmarking b) Red Corporativo c) Empowerment d) Las 5s e) Outsorsing f) Otros g) Ninguna	Nominal
		Dificultades para la implementación de gestión de calidad	a) Poca iniciativa b) Aprendizaje lento c) No se adapta a los cambios d) Desconocimiento del puesto e) Otros	Nominal
		Técnicas de Medición de Rendimiento	a) Observación b) Evaluación c) Escala de puntuaciones d) Evaluación de 360°	Nominal

			e) Otros	
		Mejoramiento del rendimiento	Si No	Nominal
		Ha recibido algún tipo de capacitación antes de poner la MYPE.	Si No	Nominal
		La Capacitación es una Inversión	Si No	Nominal
		Su personal ha sido capacitado	Si No	Nominal
		En qué aspecto recibió capacitación	- Calidad de Servicio. - Atención al Cliente. - Marketing. - Desarrollo Personal. - Ninguno	Nominal
		Cuántas veces ha sido capacitado	- 01- 02 veces - 03- Mas veces - Ninguno	Razón
		Considera que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa	Si No	Nominal

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

La técnica fue la encuesta que fue aplicada a los representante de las micro y pequeñas empresas en estudio y el instrumento de recolección de datos fue un cuestionario estructurado de 16 preguntas, 03 referente a los representantes de las Mypes, 02 referente a las características de las Micro y Pequeñas Empresas y 11 referente a la variable de Gestión de Calidad, ver anexo 3.

#### **4.5. Plan de análisis**

El presente estudio tiene un análisis descriptivo que se hizo mediante la aplicación de las encuestas a los representantes de las micro y pequeñas empresas, quienes al principio tuvieron problemas en dar la información pero que al final se logró en un 70% y eso se trabajó haciéndose la tabulación en gabinete, elaborándose tablas y figuras utilizando los programas Excel y Word; estos resultados se encuentran en el caso de las tablas en el acápite V-resultados y las figuras se encuentran en el anexo 4.



#### 4.6. Matriz de Consistencia Lógica

Enunciado	Objetivo	Variables	Metodología			
			Población y Muestra	Método	Técnica e Instrumento	Plan de Análisis
¿Cuáles son las características de la Gestión de Calidad en la Capacitación de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Electrodomésticos, Ciudad de Casma, 2017	objetivo general determinar las características de la Gestión, de Calidad en la Capacitación del personal que labora en las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Electrodomésticos, Ciudad de Casma, 2017 y como objetivos específicos: Determinar las principales características del perfil de los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Comercio, Rubro	Gestión de Calidad en la Capacitación de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Electrodomésticos, Ciudad de Casma, 2017.	El presente estudio se ha elaborado en base a una población de 15 Micro y Pequeñas Empresas, las cuales se han determinado mediante una información obtenida en la Municipalidad Provincial de Casma, verificada y certificadas mediante sondeo ver (Anexo 01) y se aplicó una muestra dirigida de 10 micro y	El diseño de la investigación fue, No Experimental y Transversal. Fue No experimental porque la variable de gestión de calidad en la capacitación se estudió tal y cual cómo funciona dentro de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de electrodomésticos, ciudad de Casma, 2017, y fue transversal porque se ha realizado dentro del año 2017 es decir del 1 de Enero al 31 de	La técnica fue la encuesta que fue aplicada a los representante de las micro y pequeñas empresas en estudio y el instrumento de gestión que fue un cuestionario estructurado de 16 preguntas, 03 referente a los representantes de las Mypes, 02 referente a las características de las Micro y Pequeñas Empresas y 11 referente a la	El presente estudio tiene un análisis descriptivo que se hizo mediante la aplicación de las encuestas a los representantes de las micro y pequeñas empresas, quienes al principio tuvieron problemas en dar la información pero que al final se logró en un 70% y eso se trabajó se hizo la tabulación en

Enunciado	Objetivo	Variables	Metodología			
			Población y Muestra	Método	Técnica e Instrumento	Plan de Análisis
¿Cuáles son las características de la Gestión de Calidad en la Capacitación de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Electrodomésticos, Ciudad de Casma, 2017	Venta Minorista de Electrodomésticos, Ciudad de Casma, 2017, determinar las principales características de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Electrodomésticos, Ciudad de Casma, 2017 y determinar las principales características de la Gestión de Calidad en la capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Electrodomésticos, Ciudad de Casma, 2017		pequeñas empresas la misma que fue determinada y elaborado en base a aquellos que quisieron proporcionar información, ver (Anexo 02).	Diciembre de año 2017.	variable de Gestión de Calidad, del anexo N° 03	gabinete, se elaboraron se elaboraron figuras utilizando el programa Excel, Word; estos resultados se encuentran en el caso de las tablas en el acápite (ix) del Informe y las figuras se encuentran en el anexo (4).

#### 4.7. Principios éticos

Esta investigación no tuvo ningún impacto negativo sobre la sociedad, muy por el contrario la beneficiara, siendo viable su ejecución en beneficio de la micro y pequeña empresa bajo los principios éticos de Confidencialidad y respeto a la persona humana.

- **Principio de confidencialidad:** En el presente estudio se realizó utilizando los principios de confidencialidad, porque se ha utilizado datos reales y que sea hecho en forma anónima.
- **Principios de confiabilidad:** Porque los datos han sido recopilados de sus propietarios, son datos reales y también se han utilizado temas de textos confiables realizados por el investigador.
- **Respeto a la persona Humana:** El presente estudio se realizó respetando los derechos de las personas, sus creencias y sus ideas.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

Tabla 01. Características del perfil de los representantes legales de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Electrodomésticos de la Ciudad de Casma, 2017.

<b>Datos Generales</b>	<b>Número de MYPE</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Edad(años)</b>		
18-30 años	1	10,0
31-50 años	5	50,0
51- Más	4	40,0
Total	10	100,0
<b>Género</b>		
Masculino	7	70,0
Femenino	3	30,0
Total	10	100,0
<b>Grado de instrucción</b>		
Sin instrucción	0	0,0
Primaria	0	0,0
Secundaria	2	20,0
Superior no universitario	7	70,0
Superior universitario	1	10,0
Total	10	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Electrodomésticos de la Ciudad de Casma, 2017.

Tabla 2. Características de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Electrodomésticos de la Ciudad de Casma, 2017.

<b>De la empresa:</b>	<b>Número de MYPE</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Permanencia en el mercado</b>		
0 - 2años	4	40,0
3- 5 años	1	10,0
6 - a mas	5	50,0
Total	10	100,0
<b>Número de trabajadores</b>		
01-05 trabajadores	7	70,0
06-10 trabajadores	3	30,0
11 a más	0	0,0
Total	10	100,0

***Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Electrodomésticos de la Ciudad de Casma, 2017.*

Tabla 03: Característica de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Electrodomésticos de la Ciudad de Casma, 2017.

<b>Gestión de Calidad</b>	<b>Número de MYPE</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Término Gestión de Calidad</b>		
Si	8	80,0
No	2	20,0
Total	10	100,0
<b>Técnicas de Gestión de Calidad</b>		
Benchmarking	0	0,0
Red Corporativas	0	0,0
Empowerment	0	0,0
Las 5S	10	100,0
Outsorsing	0	0,0
Otros	0	0,0
Ninguna	10	100,0
Total		
<b>Dificultades para su implementación</b>		
Poca Iniciativa	5	50,0
Aprendizaje lento	0	0,0
No se adaptan a los cambios	5	50,0
Desconocimiento del puesto	0	0,0
Otros	0	0,0
Total	10	100,0
<b>Técnicas de medición del Rendimiento</b>		
Observación	10	100,0
Evaluación	0	0,0
Escala de Puntuación	0	0,0
Evaluación de 360°	0	0,0
Otros	0	0,0
Total	10	100,0
<b>Mejora el rendimiento del negocio</b>		
Si	10	100,0
No	0	0,0
Total	10	100,0
<b>Capacitado antes de poner su Micro y Pequeña Empresa</b>		
Si	5	50,0
No	5	50,0
Total	10	100,0

**Continúa...**

Tabla 03: Característica de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Electrodomésticos de la Ciudad de Casma, 2017.

Conclusión.

La capacitación como una inversión		
Si	7	70,0
No	3	30,0
Total	10	100,0
Personal capacitado		
Si	10	100,0
No	0	0,0
Total	10	100,0
Capacitación recibida		
En calidad de servicio	0	0,0
En atención al cliente	10	100,0
En marketing	0	0,0
En desarrollo personal	0	0,0
Ninguno	0	0,0
Total	10	100,0
Numero de Capacitaciones		
01 - 02 veces	7	70,0
03 - Más veces	3	30,0
Ninguno	0	0,0
Total	10	100,0
La capacitación mejora la rentabilidad de su empresa		
Si	10	100,0
No	0	0,0
Total	10	100,0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, rubro venta minorista de Electrodomésticos de la Ciudad de Casma, 2017.

## 5.2. Análisis de resultados

### **Referente a las características del perfil de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Electrodomésticos de la Ciudad de Casma, 2017. (Tabla 01)**

- A la pregunta sobre la edad de los representantes, se ha obtenido como resultado que el 60% tiene entre 18 a 50 años, este resultado concuerda con los resultado obtenidos por Reyna (2008) en donde determina que la edad promedio de los conductores de las micro y pequeñas empresas fue de 50 años. Esto se debe a que en la actualidad las MYPES en su mayoría son manejada por gente joven con experiencia por los estudios obtenidos.
- A la pregunta sobre el género de los representantes de las MYPES, la respuesta que se ha obtenido es que el 70,0% son del género masculino, esto coincide con los resultados obtenidos por López (2013) donde el 68% son del género masculino, y también coincide con el resultado de Oroche (2014) donde el 62.5% son del género masculino. Esto se debe a que las micro y pequeñas empresas las personas de género masculino vuelcan su experiencia en el manejo de estos negocios.
- A la pregunta sobre el grado de instrucción, la respuesta fue el 70,0% tienen estudio superior no universitario, esto coincide con los resultados obtenidos de Sifuentes (2011) donde el 90% de los empresarios encuestados tiene grado de instrucción superior no universitaria. Esto nos hace ver que las personas con grado de instrucción superior no universitario debido a sus estudios están mejor preparados para el manejo de estas MYPES.

### **Referente a las características de las Micro y Pequeñas Empresas sector comercio, rubro venta minorista de electrodomésticos de la Ciudad de Casma, 2017. (Tabla 02)**



- A la pregunta sobre el tiempo de permanencia de las MYPES el 60,0% tienen de 3 años a más, en el mercado, esto coincide con los resultados de Hidalgo (2013) donde el 58% están en el sector hace más de 3 años. Esto nos demuestra que debido a su experiencia se mantienen en el mercado.
- A la pregunta sobre el número de trabajadores, el 70% tienen de 01 - 05 trabajadores, esto coincide con los resultados obtenidos de Morí (2013) donde menciona que en cuanto al número de trabajadores cuentan con un trabajador que representa el 56% y también coincide con Carbajo (2014) donde el 66.67% tiene de 1 a 5 trabajadores. Esto nos demuestra que las MYPES tienen este porcentaje de trabajadores para dar mayor impulso y comodidad en la venta a sus clientes.

**Referente a la Gestión de Calidad en la Capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Electrodomésticos, Ciudad de Casma, 2017. (Tabla 03).**

- A la pregunta si conoce el término de gestión de calidad, el 80% de los encuestados conoce el término. Lo que indica que la mayoría conoce las herramientas que les permitirá planear, ejecutar y controlar las actividades que realiza para un mayor estándar de calidad de servicio.
- A la pregunta si conoce las técnicas modernas de la gestión de calidad, el 100% conoce las 5s. La conocen por que fueron capacitados para desarrollar bien su trabajo.
- A la pregunta que dificultades para su implementación, el 50% tiene poca iniciativa y el 50% no se adapta a los cambios. Porque tienen miedo de comenzar a implementar nuevas técnicas de ventas.
- A la pregunta sobre las técnicas para medir el rendimiento del personal, el 100% aplica la observación. Esto quiere decir que se produce una observación del comportamiento laboral durante un lapso de tiempo, para de esta manera llegar a un resultado sobre el comportamiento de los trabajadores.

- A la pregunta si la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, el 100% de los encuestados son de la opinión que si mejora. Porque va a mejorar la calidad y productividad de las MYPES.
- A la pregunta si ha recibido algún tipo de capacitación antes de poner su MYPE, la respuesta fue, el 50% si recibió la capacitación y el 50% no recibió ningún tipo de capacitación, esto coincide con los resultados de Iparraguirre (2010) donde el 50% de los empresarios encuestados dijeron que sí recibieron capacitación antes del otorgamiento del crédito para iniciar su MYPE. Esto se debe a que no existe mayor información con respecto a la capacitación de las MYPES.
- A la pregunta si considera la capacitación como una inversión, el 70% la considera como inversión, esto coincide con los resultados de Morí (2013) donde el 72% refieren que la capacitación es una inversión. Esto se debe a que existe una mayor competitividad en el mercado por lo que la inversión en capacitación es necesaria para los negocios de este rubro.
- A la pregunta si el personal ha recibido algún tipo de capacitación, la respuesta fue que el 100% si capacitó a su personal, esto contrasta con los resultados de Morí (2013) donde el 90% no recibió ningún tipo de capacitación, esto puede estar relacionado a rubro del negocio ya que cuesta más en capacitar a su personal. Refiere que actualmente las MYPES capacitan a su personal para un mejor desenvolvimiento dentro de ellas.
- A la pregunta en qué aspecto ha recibido la capacitación, la respuesta fue que el 100% recibió capacitación en atención al cliente, esto contrasta con los resultados de Reyna (2010) el 66.7% sí recibió capacitación en un área específica. Esto se debe a que la capacitación del personal con respecto a la atención al cliente es fundamental para el mejor desarrollo de las actividades tanto del personal como para la comodidad del cliente.
- A la pregunta de cuántas veces ha capacitado a su personal, la respuesta fue que el 70% ha sido capacitado de una a dos veces. Se debe a que muchos

MYPES no cuentan con los recursos necesarios para la capacitación de su personal.

- A la pregunta si considera que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresas, el 100% señalo que la capacitación mejora el rendimiento de su empresa, esto se aproxima con los resultados de López (2013) donde el 86% manifestaron que la capacitación si es relevante para su empresa. Refiere que a mayor capacitación del personal mejor rendimiento en la empresa.

## VI. CONCLUSIONES

- En el presente estudio se concluye que la mayoría de los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) del Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Electrodomésticos de la Ciudad de Casma, 2017, son dirigidas por personas adultas, de género masculino y ambos cuentan con estudios superiores no universitarios.
- Además que la mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES), en estudio cuentan con una permanencia en el mercado de 3 años a más, y la totalidad cuentan de 01 - 05 trabajadores.
- La mayoría de las Micro y Pequeñas empresas (MYPES) en estudio, saben lo que significa una gestión de calidad, utilizan la técnica de las 5s, asimismo tienen dificultades para implementarlas, aplican la técnica de la observación y mejora el rendimiento del negocio. Asimismo la totalidad de las Micro y Pequeñas empresas (MYPES), si recibió capacitación antes de iniciar con su MYPES, consideran la capacitación como inversión, su personal si recibió algún tipo de capacitación y de acuerdo a la opinión de los representantes legales, mencionaron que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bazán, J (2008) *la demanda de crédito en las MYPES industriales de la Provincia de Leoncio Prado*. Recuperado el 10 de Marzo del 2018 de <http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/922/T.EPG-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Chacaltana, J (2005) *capacitación laboral proporcionada por las Empresas*. El caso Peruano 2005. Fue recuperado el día 15 de Abril del 2018. De <http://eureka.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/por-que-las-empresas-no-inviertenmas-en-capacitacion-en-el-peru.pdf>
- Directorio Pymes (2014) *Alcances de la Ley de micro y pequeña empresa (PYME)*. Recuperado el 27 de Abril del 2018 de <http://perupymes.com/noticias/alcances-de-la-ley-de-micro-y-pequeña-empresapyme>.
- Díaz, F (2013) *caracterización Del Financiamiento, Capacitación de las Mypes del Sector Turismo -Rubro Hoteles Del Distrito Huacho - Lima, 2011 – 2012*. Lima-Perú.
- Iparraguirre, M (2010) *caracterización del Financiamiento, la Capacitación y la Rentabilidad de las MYPE del Sector Servicio - Rubro Pollerías del Casco Urbano de la Ciudad de Chimbote, periodo 2008 - 2009*. Perú: Universidad Los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 17 de Marzo del 2018 <http://erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03012/documentos/repositorio/2012/01/03/000180/00018020130821114955.pdf>.
- Ley N° 30056 ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa*. (Promulgada el 02 de Julio del 2013). Congreso de la República Ley N° 30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión. Recuperado el 28 de Abril del 2018 de <http://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>.
- López, I (2013) *caracterización del Financiamiento, Capacitación y la Rentabilidad de las Mypes del Sector Comercio – Rubro Artículos de Ferreterías y de*

*Electricidad del Distrito de Chimbote Mercado Ferrocarril Periodo 2011 – 2012. Perú: Universidad Los Ángeles de Chimbote.*

Morí, E (2013) *caracterización del Financiamiento, la Capacitación y Rentabilidad de las Mypes del Sector Comercio - Rubro Bazar el Mercado Central de Huaraz – Ancash, 2011*. Perú: Universidad Los Ángeles de Chimbote.

Muñoz, C (2013) *caracterización del Financiamiento, la Capacitación de las Mypes del Sector Servicios-Rubro Restaurantes de la Ciudad de Sullana Periodo 2012*. Perú: Universidad Los Ángeles de Chimbote.

Rengifo, J (2011) *caracterización del Financiamiento, la Capacitación y la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio-Rubro Artesanía Shipibo-Conibo del Distrito de Callería-Provincia de Coronel Portillo, Periodo 2009-2010*. Perú. Universidad Los Ángeles de Chimbote.

Reyna, R (2008) *incidencia del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad en la micro y pequeñas empresas del sector comercio estaciones de servicio y su implicancia en el desarrollo socioeconómico del Distrito de Nuevo Chimbote en el Periodo 2005-2006*. Tesis de Maestría en Contabilidad. Universidad Los Ángeles de Chimbote.

Sagastegui, M (2010) *caracterización del Financiamiento, la Capacitación y la Rentabilidad de las MYPES del Sector Servicio – Rubro Pollerías del casco Urbano de la Ciudad de Chimbote, Periodo 2008-2009*. Extraído el 15 de Octubre, 2012 del sitio web de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <http://sigb.uladech.edu.pe/intranet-tmpl/prog/es-ES/PDF/19343.pdf>.

Sifuentes, A.A (2011) *caracterización del Financiamiento, la Capacitación, la Competitividad y Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio – Rubro Boticas, del Distrito de Manantay, Periodo 2009 – 2010*

(Tesis de pregrado en Contabilidad). Recuperado de la base de datos de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

Trujillo, M (2010) *caracterización del Financiamiento, la Capacitación y la Rentabilidad de las Mypes del Sector Industrial - Rubro Confecciones de Ropa Deportiva del Distrito del Cercado de la Provincia de Arequipa, Periodo 2008 - 2009*. Perú: Universidad Los Ángeles de Chimbote.

Vega, L (2007) *transferencia del conocimiento. Integración de herramientas de tecnologías de información “portales colaborativos de trabajo” como soporte en la administración del conocimiento*, Edición electrónica gratuita. Tesis doctoral Recuperado el 04 de Marzo del 2018 <http://www.eumed.net/tesis/2007/cav/>.

Zapata, L (2004) *los determinantes de la Generación y la Transferencia del conocimiento en pequeñas y medianas empresas del sector de las tecnologías de la información de Barcelona*. Tesis Doctoral Departamento de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales; Universidad Autónoma de Barcelona, 2004.

Carbajo, V (2014) en su tesis *Caracterización del Financiamiento, la Capacitación y la Rentabilidad de las MYPE*, disponible en:  
<http://erp.uladech.edu.pe/>. Recuperado el 25 de 06 de 2016, de  
<http://erp.uladech.edu.pe/>:  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034250>.

Oroche, L (2014) en su tesis titulada *Caracterización del Financiamiento, la Capacitación y la Rentabilidad de las MYPE*, disponible en:  
<http://erp.uladech.edu.pe/>. Recuperado el 25 de 06 de 2016, de  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037898>.

## ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### Cronograma de Actividades

N°	ACTIVIDADES	SEMANA												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	Elaborar la encuesta para los representantes de las MYPE	x												
2	Identificar las MYPE a encuestar		x											
3	Aplicar la encuesta a los representantes de las MYPE			x										
4	Elaborar la hoja de tabulación				x									
5	Llenar la hoja de tabulación para el conteo					x								
6	Elaborar las tablas y figuras						x							
7	Realizar el análisis de resultados							x						
8	Realizar las conclusiones								x					
9	Presentación del trabajo de campo										x			
10	Aprobación del trabajo de campo												x	



## PRESUPUESTO

DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO	
			UNITARIO	TOTAL
Impresiones	80	unidad	0.50	40.00
Fotocopiado	28	unidad	0.10	2.80
Internet	25	horas	1.00	25.00
Pasaje	07	unidad	20.00	140.00
Taller		soles		1800.00
Anillado	01	unidad	15.00	15.00
Empastado	01	unidad	180.00	180.00
<b>TOTAL</b>				2202.80

**FINANCIAMIENTO:** Autofinanciando

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### CUADRO DE SONDEO

N°	Nombre del Representante	Nombre de la MYPE	Dirección
1	Pedro Junior Vargas Sena	Comercial Junior	Av. Luis Ormeño Mz. J, Lote 18
2	Felipe Osorio Ramírez	Comercial Osorio	Av. Huarmey Mz. I, Lote 14
3	Luis Leonor Sena Carbajo	Proyecto Hogar	Av. Luis Ormeño Mz. J1, Lote 15
4	Dominga Castillo Minaya	Comercial el Huerfanito	Av. Luis Ormeño N° 569
5	Diana Osorio Lock	Comercial Diana	Av. Huarmey Mz. I1, Lote 15
6	Fredy A. Zapata Meléndez	Comercial Zelso	Av. Huarmey Mz. I1, Lote 17
7	Roberto Cabello Agurto	Comercial Roberto	Av. Luis Ormeño Mz. J3, Lote 7
8	Luis Medrano Osorio	Tienda Kiamarale	Centro Comercial Mz. F, Lote 4
9	Luis Cruz Guanilo	Servicios Cruz Guanilo	Los Portales Lote 3
10	Manuel Messarina Budge	Electrodomésticos Casma	Av. Nepeña Mz. N2, Lote 11
11	Miguel Llanos Bernuy	Inversiones Hogar	Av. Luis Ormeño Mz. J, Lote 2
12	Lourdes Mejía Carbajo	Comercial Lourdes	Pueblo Joven Nuevo Peru Mz. B, Lote 12
13	Rosa Elvira Martínez Vega	Comercial Rosita	Ministerio de Vivienda Mz. 2, Lote 6
14	Alex Florian Díaz	Comercial Alexander	Centro Ferial N° 12
15	Giovanni Anchante Ruiz	Tienda Comercial Giovanni	Calle San Martín Mz. K1, Lote 2

**ANEXO 2****POBLACIÓN MUESTRAL**

<b>N°</b>	<b>Nombre del Representante</b>	<b>Nombre de la MYPE</b>	<b>Dirección</b>
1	Pedro Junior Vargas Sena	Comercial Junior	Av. Luis Ormeño Mz. J, Lote 18
2	Luis Medrano Osorio	Tienda Kiamarale	Centro Comercial Mz. F, Lote 4
3	Luis Cruz Guanilo	Servicios Cruz Guanilo	Los Portales Lote 3
4	Dominga Castillo Minaya	Comercial el Huerfanito	Av. Luis Ormeño N° 569
5	Lourdes Mejía Carbajo	Comercial Lourdes	Pueblo Joven Nuevo Peru Mz. B, Lote 12
6	Felipe Osorio Ramírez	Comercial Osorio	Av. Huarmey Mz. I, Lote 14
7	Fredy A. Zapata Meléndez	Comercial Zelso	Av. Huarmey Mz. II, Lote 17
8	Rosa Elvira Martínez Vega	Comercial Rosita	Ministerio de Vivienda Mz. 2, Lote 6
9	Alex Florian Díaz	Comercial Alexander	Centro Ferial N° 12
10	Miguel Llanos Bernuy	Inversiones Hogar	Av. Luis Ormeño Mz. J, Lote 2

## ANEXO 3



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

### **CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las Micro y Pequeñas Empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: “Gestión de Calidad en la Capacitación de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Electrodomésticos, Ciudad de Casma, 2017”. Para obtener el título de Licenciada en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

#### **I. GENERALIZACIÓN**

##### **A) REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS**

###### **1. Edad**

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

###### **2. Genero**

- a) Masculino
- b) Femenino

###### **3. Grado de instrucción**

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

**B) REFERENTE A LAS CARACTERISTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS**

**4. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.**

- a) 0-2 años
- b) 3- 5 años
- c) 6 a más.

**5. Número de trabajadores.**

- a) 01- 05 trabajadores
- b) 06- 10 trabajadores
- c) 11 a más.

**C .REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD**

**GESTIÓN DE CALIDAD**

**6. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?**

- a) Si
- b) No

**7. Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce:**

- a) Benchmarking
- b) Red-corporativas
- c) Empowerment
- d) La 5 s
- e) outsourcing
- f) otros
- g) Ninguna

**8. ¿Qué dificultades para la implementación de gestión de calidad**

- a) Poca iniciativa

- b) Aprendizaje lento
- c) No se adapta a los cambios
- d) Desconocimiento del puesto
- e) Otros

**9. Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce:**

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

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

- a) Si
- b) No

**D). REFERENTE A LAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS**

**11. Usted ha recibido algún tipo de capacitación antes de poner su MYPE en funcionamiento.**

- a) Si
- b) No

**12. ¿Considera la capacitación como una inversión?**

- a) Si
- b) No

**13. ¿El personal de su empresa, ha recibido algún tipo de capacitación?**

- a) Si
- b) No

**14. ¿En qué aspecto ha recibido la capacitación?**

- a. En calidad de servicio
- b. En atención al cliente
- c. En marketing
- d. En desarrollo personal
- e. Ninguna

**15. ¿Cuántas veces ha capacitado a su personal?**

a) 01 – 02

b) 03 – Más

**16. ¿Considera usted que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa?**

a) Si

b) No

**HECHO POR: BERTHA CORDOVA MELENDEZ** \_\_\_\_\_

**VALIDADO POR:** \_\_\_\_\_

## HOJA DE TABULACIÓN

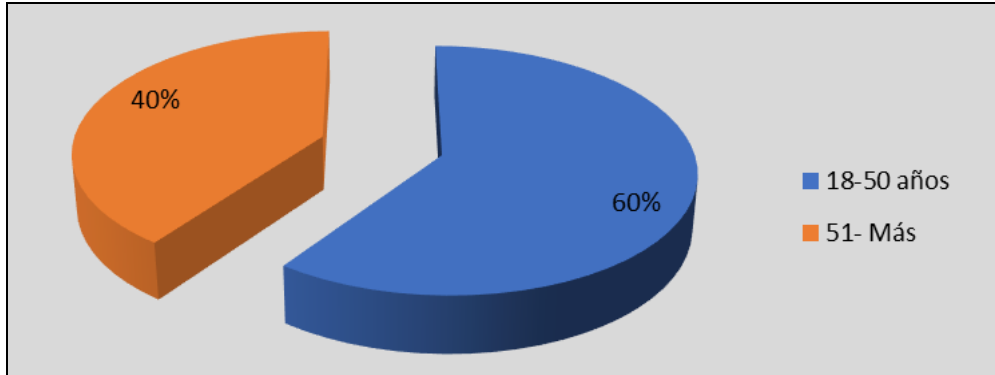
Preguntas	Alternativas		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1. Edad del representante legal de la MYPE	18 – 30 años		1	10%
	31 – 50 años		5	50%
	51-Más		4	40%
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
2. Género del representante legal de la MYPE	Masculino		7	70%
	Femenino		3	30%
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
3. Grado de Instrucción del representante legal de la MYPE	Sin instrucción	-	0	0%
	Primaria	-	0	0%
	Secundaria		2	20%
	Superior no universitario		7	70%
	Superior universitario		1	10%
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
4. ¿Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro?	0 – 2 años		4	40%
	3 - 6años		1	10%
	6 - a mas		5	50%
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
5. ¿Cuántos trabajadores tiene su empresa?	01-05 trabajadores		7	70%
	06-10 trabajadores		3	30%
	11 a más	-	0	0%
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
6. Conoce el término Gestión de Calidad	Si		8	80%
	No		2	20%
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
7. Técnicas de Gestión de Calidad conoce	Benchmarking	-	0	0%
	Red corporativa	-	0	0%
	Empowerment	-	0	0%
	Las 5S		10	100%
	Outsourcing	-	0	0%
	Otros	-	0	0%
	Ninguna	-	0	0%
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
8. Dificultades para su implementación	Poca Iniciativa		5	50%
	Aprendizaje lento	-	0	0%
	No se adaptan a los cambios		5	50%
	Desconocimiento del puesto	-	0	0%
	Otros	-	0	0%
	Poca Iniciativa	-	0	0%
9. Técnicas de medición del Rendimiento	Observación		10	100%
	Evaluación	-	0	0%
	Escala de Puntuación	-	0	0%
	Evaluación de 360°	-	0	0%
	Otros	-	0	0%
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



Preguntas	Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	
10. La Gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio	Si		10	100%
	No	-	0	0%
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
11. Usted ha recibido algún tipo de capacitación antes de poner su MYPE en funcionamiento	Si		5	50%
	No		5	50%
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
12. ¿Considera la capacitación como una inversión?	Si		7	70%
	No		3	30%
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
13. ¿El personal de su empresa, ha recibido algún tipo de capacitación?	Si		10	100%
	No	-	0	0%
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
14. ¿En qué aspecto ha recibido la capacitación?	En calidad de servicio	-	0	0%
	En atención al cliente		10	100%
	En marketing	-	0	0%
	En desarrollo personal	-	0	0%
	Ninguno	-	0	0%
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
15. ¿Cuántas veces ha capacitado a su personal?	01 - 02 veces		7	70%
	03 – Más veces		3	30%
	Ninguno	-	-	0.0%
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
16. ¿Considera usted que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa?	Si		10	100%
	No	-	0	0%
		<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

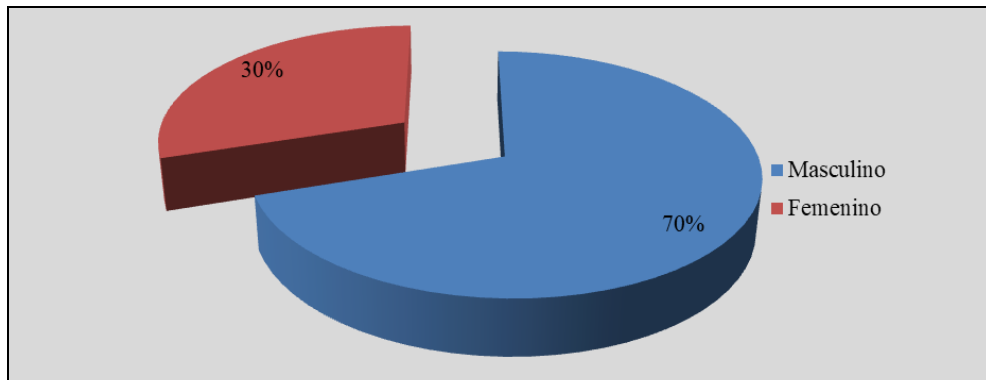
## ANEXO 4

### FIGURAS



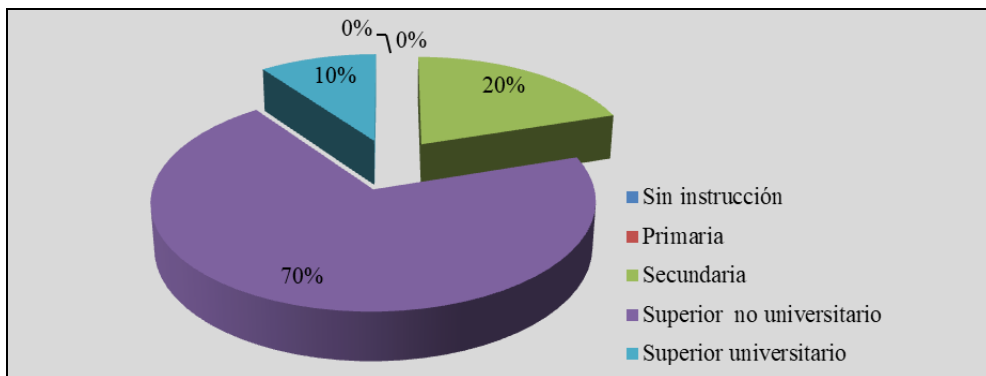
**Figura 01.** Edad del Representante de las Micro y Pequeñas Empresas

**Fuente:** Tabla 1



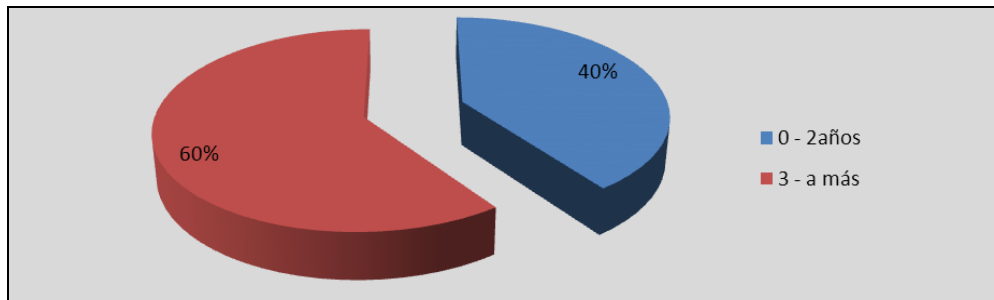
**Figura 02.** Género del Representante de la Micro y Pequeña Empresa

**Fuente:** Tabla 1



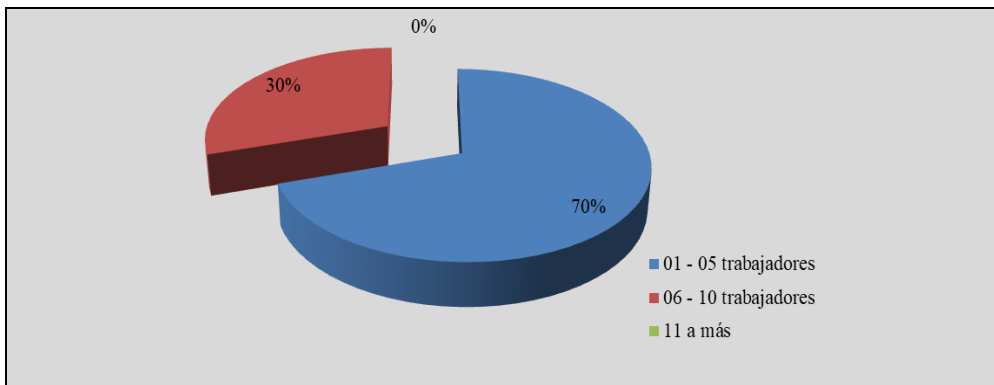
**Figura 03.** Grado de instrucción del Representante de la Micro y Pequeña Empresa

**Fuente:** Tabla 1



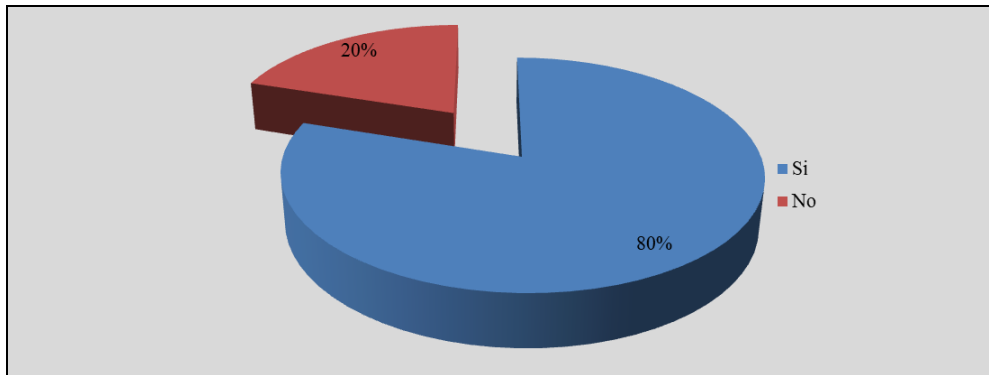
**Figura 04.** Tiempo de Permanencia de la Empresa en el mercado

**Fuente:** Tabla 2



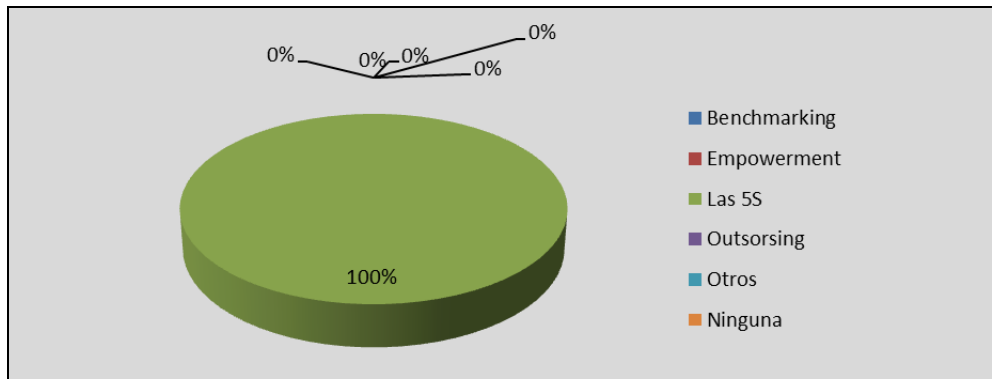
**Figura 05.** Número de trabajadores

**Fuente:** Tabla 2

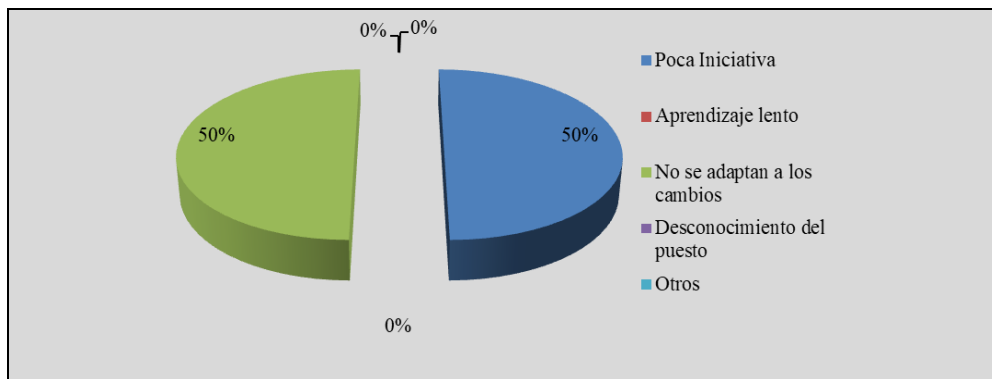


**Figura 06.** Conoce el Término de Gestión de Calidad

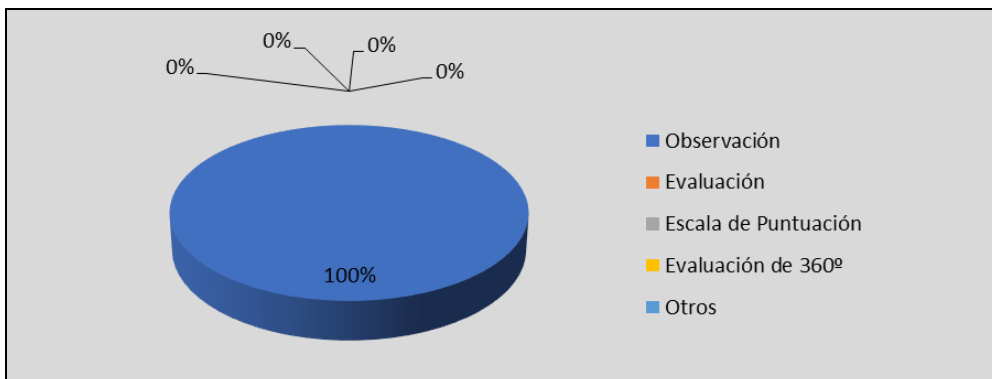
**Fuente:** Tabla 3



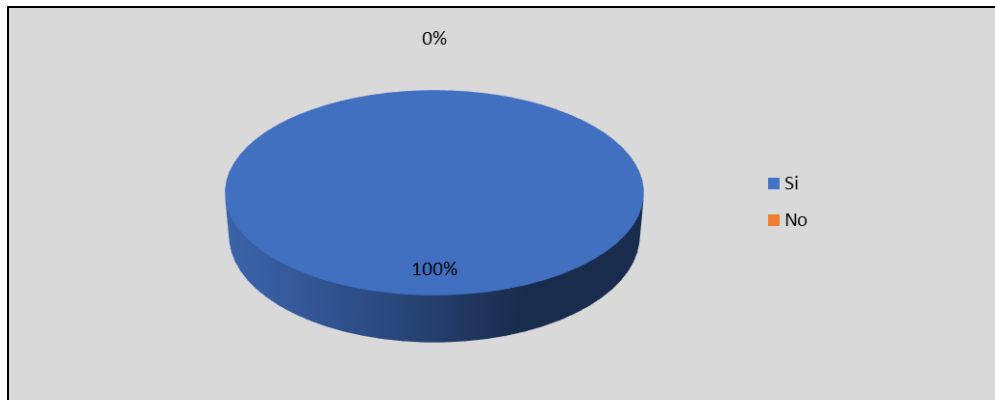
**Figura 07.** Técnicas Modernas de Gestión de Calidad  
**Fuente:** Tabla 3



**Figura 08.** Dificultades para su implementación de Gestión de Calidad  
**Fuente:** Tabla 3

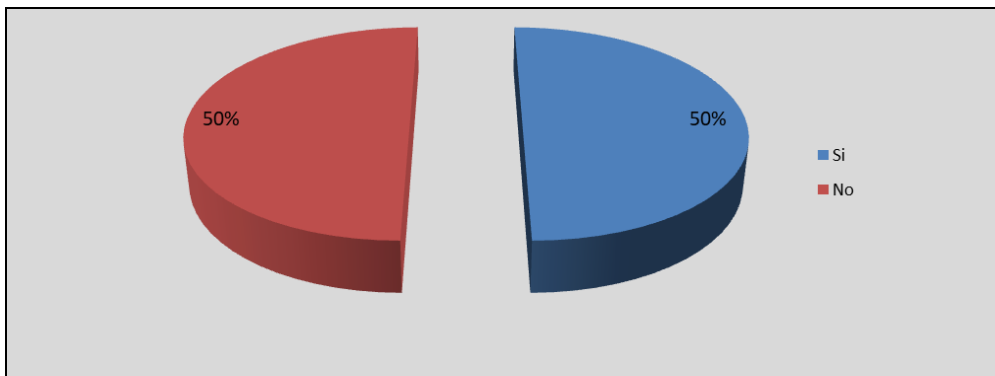


**Figura 09.** Técnicas para Medir el Rendimiento del Personal  
**Fuente:** Tabla 3



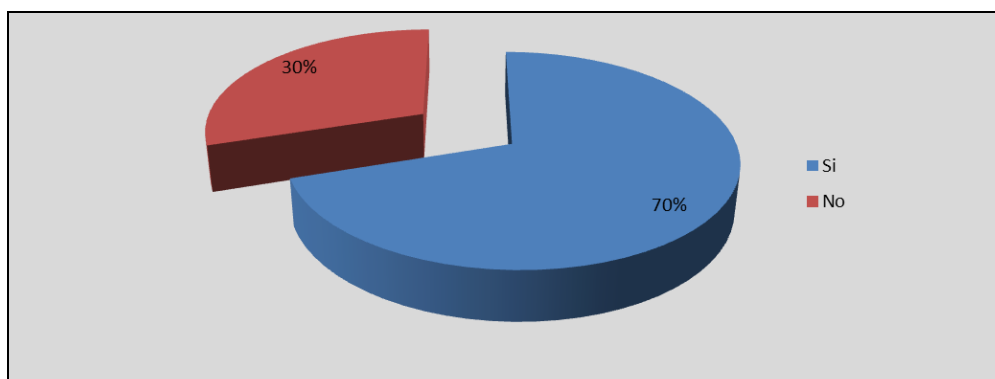
**Figura 10.** La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio

**Fuente:** Tabla 3



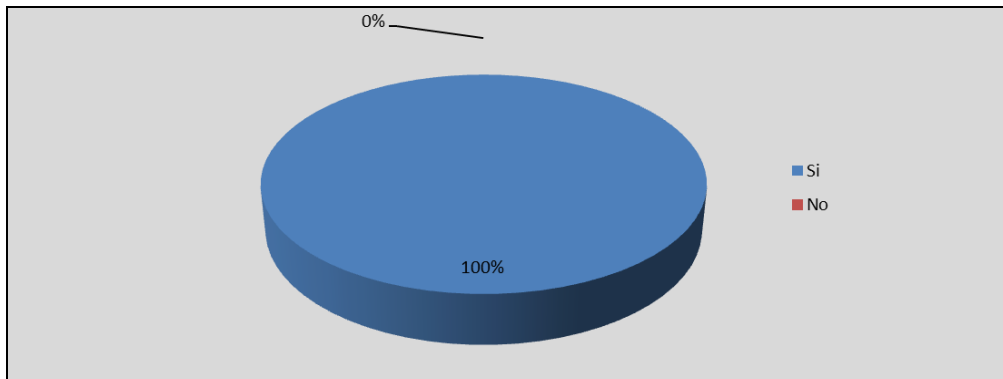
**Figura 11.** Ha recibido algún tipo de capacitación antes de poner su MYPE

**Fuente:** Tabla 3

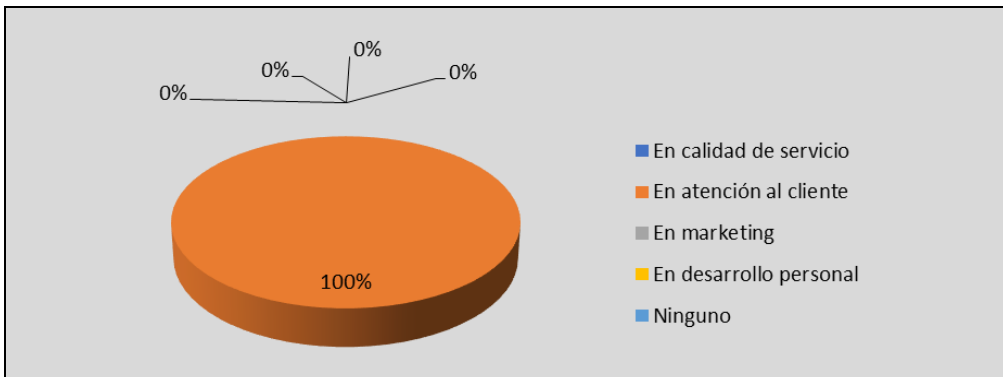


**Figura 12.** Considera la Capacitación como una inversión

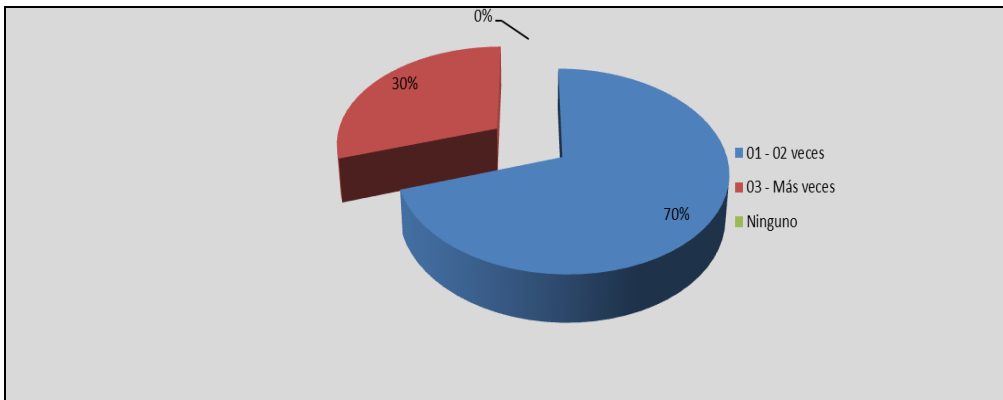
**Fuente:** Tabla 3



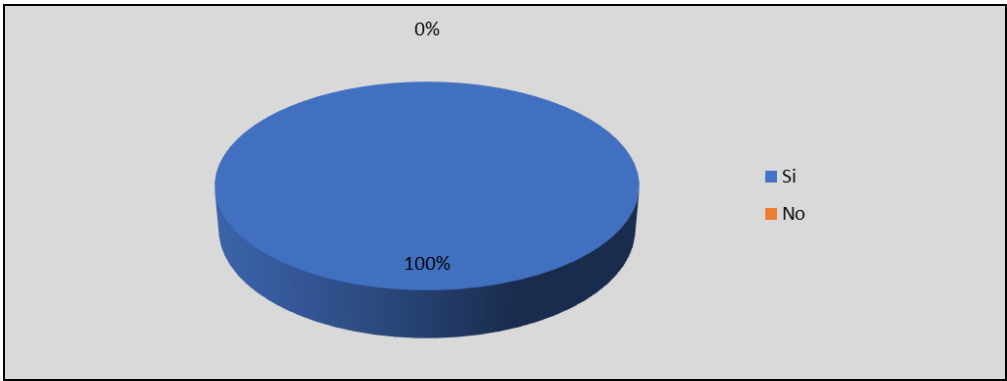
**Figura 13.** Su personal ha sido capacitado  
**Fuente:** Tabla 3



**Figura 14.** En qué aspecto ha recibido capacitación  
**Fuente:** Tabla 3



**Figura 15.** Veces que ha capacitado a su personal  
**Fuente:** Tabla 3



**Figura 16.** Considera que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa  
**Fuente:** Tabla 3