



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

CAPACITACIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
COMERCIO, RUBRO LIBRERÍA, URB. 21 DE ABRIL,
DISTRITO CHIMBOTE, 2015.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Br. LESLY YULEIDY ROMERO LEDESMA

ASESOR:

Dr. REINERIO CENTURION MEDINA

CHIMBOTE-PERU

2018

Jurado Evaluador

Dr. José German Salinas Gamboa

Presidente

Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez

Miembro

Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos

Miembro

AGRADECIMIENTO

Primero doy gracias a Dios por estar con nosotros en cada paso que damos. Por fortalecer nuestros corazones e iluminar nuestras mentes y por habernos puesto en el camino a aquellas personas que han sido nuestro soporte y compañía durante todo el tiempo de estudio.

Agradecer hoy y siempre a nuestra familia y por el esfuerzo realizado por ellos, el apoyo en nuestros estudios, de ser así no hubiese sido posible. A nuestros padres y demás familiares ya que nos brinda el apoyo, la alegría y nos dan la fortaleza necesaria para salir adelante.

Un agradecimiento especial a los jurados que viene desarrollando esta difícil tarea de querer cambiar a nuestra sociedad a través de su enseñanza los cuales nos hacen tomar conciencia de las problemáticas.

DEDICATORIA

Quiero dedicarle este trabajo a Dios que me ha dado la vida y fortaleza para terminar este proyecto de investigación, a mis padres por estar ahí cuando más los necesite; en especial a mi madre por su apoyo y perseverancia, también dedico este trabajo a mis amigos que siempre me han apoyado en momentos difícil.

Al docente quien es el que nos ha dado la oportunidad de realizar este trabajo y además por los conocimientos que nos viene brindando y motivándonos, cabe recalcar que gracias a este trabajo no solo vamos a ganar experiencia sino que ganaremos conocimientos lo cuales nos servirán para toda nuestra vida y para ser profesionales de éxito.

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio -rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote ,2015. La investigación fue de tipo cuantitativo nivel descriptivo, de diseño no experimental transversal, se utilizó una muestra 7 de una población de 10 a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 20 preguntas a través de la técnica de encuesta obteniendo los siguientes resultados: Respecto a los representantes: El 50% tienen una edad de 18 a 30 años, el 50% son de sexo masculino, el 50% son de superior no universitaria, el 50% tienen el cargo de dueño, el 60% tiene de 7 años a más desempeñándose en el cargo. Respecto a las Mypes: El 60% tienen de 7 años a más de permanencia en el rubro, el 100% tienen de 1 a 5 trabajadores, el 100% su empresa se creó para generar ganancia. Respecto a la capacitación: El 70% si se ha capacitado en los últimos años, el 90% se ha capacitado de 1 a 2 veces, el 50% piensa que la capacitación es una inversión, el 50% ha capacitado a su personal, el 40% capacitó a su personal en atención al cliente, el 80% eleva la eficiencia del personal, el 80% considera que la capacitación al personal mejora ganancias de su empresa. Respecto a la gestión de calidad: El 60% conoce el termino gestión de calidad, el 100% conoce técnicas modernas de gestión de calidad, el 70% utiliza técnicas para medir el rendimiento de su personal, el 50% tiene dificultades en la implementación de la gestión de calidad, el 60% cree que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de su negocio.

Palabras Clave: Capacitación, Gestión de calidad, MYPE, Representante.

ABSTRACT

This research aimed to determine the main characteristics of quality management training in micro and small companies in the commerce sector - bookstore, Urb. April 21, Chimbote district, 2018. The research was of quantitative type descriptive level, of non-experimental cross-sectional design, we used a sample 7 of a population of 10 who were given a structured questionnaire of 20 questions through the survey technique obtaining the following results: The representatives: 50% have an age of 18 to 30 years, 50% are male, 50% are non-university superior, 50% are the owner, 60% have 7 years to more Serving in the position. Regarding the Mypes: 60% have from 7 years to more permanence in the item, 100% have 1 to 5 workers, 100% their company was created to generate profit. Regarding training: 70% if they have been trained in recent years, 90% have been trained 1 to 2 times, 50% think that training is an investment, 50% has trained their staff, 40% trained their staff in customer service, 80% increase staff efficiency, 80% believe that staff training improves their company's profits. Regarding quality management: 60% are familiar with the term quality management, 100% know modern quality management techniques, 70% use techniques to measure the performance of their staff, 50% have difficulties in implementing Quality management, 60% believe that quality management contributes to improving the performance of their business

Key Words: Training, Quality Management, MSE, Representative.

CONTENIDO

1. Título	i
2. Firma del jurado evaluador.....	ii
3. Agradecimiento.....	iii
4. Dedicatoria.....	iv
5. Resumen.....	v
6. Abstract.....	vi
7. Contenido.....	vii
8. Índice de tabla y figura.....	viii
I. INTRODUCCION.....	01
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	05
2.1 Antecedentes.....	05
2.2 Bases teóricas.....	09
2.3 Marco conceptual.....	22
III. HIPÓTESIS.....	29
IV. METODOLOGÍA.....	30
4.1. Diseño de la investigación.....	30
4.2. Población y muestra.....	31
4.3. Definición y Operacionalización de variables.....	32
4.4. Técnicas e Instrumentos.....	34
4.5. Plan de análisis.....	35
4.6. Matriz de consistencia.....	36

4.7. Principios éticos.....	38
V. RESULTADOS.....	39
VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	43
VII. CONCLUSIONES.....	48
VIII. RECOMENDACIONES.....	50
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	52
X. ANEXOS.....	54

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

TABLAS

Tabla 01. Características de los propietarios y/o representantes legales de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro librería, Urb. 21 de abril, Distrito Chimbote, 2015.....	71
Tabla 02. Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro librería, Urb. 21 de abril, Distrito Chimbote, 2015.....	76
Tabla 03. Características de Capacitación de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro librería, Urb. 21 de abril, Distrito Chimbote, 2015.....	79
Tabla 04. Características de Gestión de la Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro librería, Urb. 21 de abril, Distrito Chimbote, 2015.....	86

FIGURAS

Figura 01. Edad de los representantes de las MYPE.....	71
Figura 02. Género de los representantes de las MYPE.....	72
Figura 03. Grado de instrucción de los representantes de las MYPE.....	73
Figura 04. Cargo que desempeña de los representantes de las MYPE.....	74
Figura 05. Tiempo que desempeña en el cargo de los representantes de las MYPE.....	75
Figura 06. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.....	76
Figura 07. Número de trabajadores en las MYPE.....	77
Figura 08. Objetivo que desea alcanzar de las MYPE.....	78
Figura 09. Conoce el termino capacitación.....	79
Figura 10. Se ha capacitado en los últimos años.....	80
Figura 11. Conoce el termino gestión de calidad.....	81
Figura 12. Que técnica moderna de la gestión de calidad conoce.....	82

Figura 13. Que tipo de capacitación ha recibido su personal.....	83
Figura 14. La capacitación eleva la eficiencia del personal.....	84
Figura 15. Considera que la capacitación al personal mejora ganancias de su empresa....	85
Figura 16. Conoce el termino de Gestión de Calidad.....	86
Figura 17. Conocimiento de teorías modernas de gestión de calidad.....	87
Figura 18. Dificultades encuentras para la implementación de gestión de calidad.....	88
Figura 19. Conocimiento de técnicas para medir el rendimiento del personal.....	89
Figura 20 .La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento.....	90

I. Introducción

Las micro y pequeñas empresas son un sector de gran importancia ya que radica en la generación de ingresos, empleo e innovación, sitúa a las pymes en el centro de la agenda nacional de desarrollo. En el Perú, las micro, pequeñas y medianas empresas representan el 99.6% de todos los negocios en el país, las cuales producen el 47% del PBI y dan empleo a más del 80% de la fuerza laboral, cifras que explican por qué EY Perú está tan comprometida en ayudar y apoyar el crecimiento de nuestras pymes, alentando a los emprendedores del país. (Pantigoso 2015).

Pero a pesar de su importancia muchas de los micro y pequeñas empresas tienen problemas que limitan su crecimiento, desarrollo y permanencia en el mercado una de ellas es la “Capacitación”, donde la mayoría no utilizan herramientas como tener una buena gestión de calidad en sus procesos de evaluación de su personal ya que porque la mayoría de los que dirigen estos pequeños negocios no tienen conocimiento en administración ni mucho menos en Capacitación. Pero este problema no solamente es a nivel nacional sino también a internacional por mencionar.

En Europa, las Pymes Europeas debe implantarse un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) como una herramienta durante su proceso de capacitación en manos del equipo directivo de la empresa que le dé, en todo momento, una fotografía de la situación real de la misma (desde operaciones hasta sus finanzas, pasando por compras, administración, recursos humanos, etc.) y que les permita saber que hay que modificar, cuánto tiempo llevará y que coste tendrá adaptarse a las peticiones del mercado. Para realizar esta tarea hay que olvidarse de viejas formas de SGC enfocadas al personal para obtener solamente un sello de calidad pero que, aparte de eso, no aportaban valor a la gestión de la empresa. (Embid 2013).

En España, existen algunos elementos que se han convertido en indispensables para poder gestionar los riesgos empresariales. Dentro de ellos permite la continuidad y una sólida gestión de riesgo basándose en tener a su personal capacitado donde este le permite potenciar la operativa interna de la Mypes y por tanto mejora la productividad de la empresa haciendo más eficaz y eficiente. (Montes 2014).

En Colombia, las Pymes son responsables del 96% de la producción del país, en el 2015 se arrojó un estudio donde el 66 % de esas empresas hicieron alguna mejora en la calidad de sus empresas en capacitación de personal, pero en contraste las empresas tuvieron poco interés de introducir un sistema de calidad tan solo el 23%” (Anif 2015) de las empresas obtuvieron alguna certificación de calidad en sus personal capacitado, según la revista Dinero, esto es un porcentaje muy bajo teniendo en cuenta q las empresas están innovando en diferentes puntos para así tener un mayor desempeño. (Medina 2015).

En México, dentro de las principales conclusiones del reporte preliminar se orientan a recomendaciones para mejores apoyos públicos definidos específicamente como política industrial para el segmento de las PYMES, más que en mejoras de gestión de calidad interna de las PYMES y solo reconoce dos problemas de gestión interna de calidad: falta de certificación en gestión de calidad de metodologías orientadas a la mejora en calidad en capacitación y productividad. (Palomo 2011).

En Chile, una de las áreas que le permite a las empresas ser más competitivas es Recursos Humano ya que tienen procesos calificados mediante la utilización de herramientas como Gestión de Calidad que ayudan a incrementar la gestión integral de las organizaciones ya que son muy pocas las organizaciones quienes hacen la utilización de esta herramienta. (Cárdenas 2012).

En Argentina, el problema común que se observa en las PYMES y emprendimientos es su falta de profesionalización. Esto implica un enfoque más serio de la empresa

hacia lograr la calidad del producto y servicio que se ofrece, estandarización en las operaciones, una mejora en la gestión de los empleados, mayor control de los insumos y sus proveedores, planificación de las acciones, análisis de los resultados y finalmente, una revisión del liderazgo de los dueños. (Paulise 2015)

En Perú, lamentablemente, debido a que no se establecieron ni los niveles mínimos de calidad, ni el cumplimiento de estándares para determinados productos; el Perú se vio enfrentado al problema de la informalidad, falta de atención al cliente y con ello la propagación de productos de baja gestión de calidad en los mercados del país (I2006). (Benzaquen de Las Casas 2011)

En Ancash, se consideró como problema la forma tradicional del uso de los recursos presupuestales a nivel de Gobiernos Locales, en tal sentido los objetivos de estudio se enfocaron en la gestión del presupuesto por resultados y su incidencia en la calidad del gasto en las Municipalidades del Perú, debido a que no tenían conocimientos en tener una calidad de personal capacitado en gestiones empresariales, tomando como referencia a las Municipalidades de los Departamentos de Lima, Junín y Ancash; por ser las que tienen mayor número de gobiernos locales, representando el 25% a nivel nacional, así mismo se evaluó ¿en qué medida la asignación de recursos financieros mejora la calidad de vida de la población a través de programas estratégicos?. Se identificó ¿en qué medida los indicadores actuales de evaluación presupuestal permiten el mejoramiento de vida de la población? y, se analizó la manera como la toma de decisiones permite un adecuado uso del gasto público. (Prieto 2012)

En Chimbote suele decirse que existen un gran número de mypes en los diferentes sectores. Del mismo modo, algunas mypes desaparecen al poco tiempo de su creación y otras permanecen en el tiempo y se desarrollan en el mercado desconociéndose el motivo de este fenómeno, considerando que existen muchos factores como la gestión de calidad en el servicio que brinda su personal no capacitado. Por lo general es el lugar donde se desarrolló el trabajo de investigación, existen micros y pequeñas empresas dedicadas a la venta de papeles, cuadernos, lápices y otros artículos de

escritorio u oficina denominada librería pero se desconoce si estas mypes aplican gestión de calidad, que herramientas de gestión utilizan, lo cual debido a este desconocimiento se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características de capacitación y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote ,2015? Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general:

- Determinar las principales características de la capacitación y gestión en las micro y pequeñas empresas del sector comercio -rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote ,2015.

Objetivo específico:

- Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio -rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote ,2015.
- Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio -rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote ,2015.
- Determinar las principales características de la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio -rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote ,2015.
- Determinar las principales características de la Capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio -rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote ,2015.

La justificación práctica del presente estudio se sustenta en que la investigación se realiza con la finalidad de caracterizar la capacitación y gestión del personal en las MYPE rubro librerías de la urbanización 21 de Abril, Chimbote 2015, para que así estas efectúen o implementen talleres o programas de gestión y capacitación constante viendo ésta como una estrategia empresarial importante para lograr con eficiencia y rentabilidad mejores logros en un excelente proceso de producción, ventas, calidad en los productos y/o materias primas a utilizar, etc y teniendo el mejor desempeño de todos

los trabajadores y sobre todo adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno para enfrentar la competitividad.

Desde la perspectiva teórica se sustenta porque se acude a la investigación científica basada en teorías existentes sobre la gestión de calidad y capacitación del personal. Así mismo se pretende generar reflexión y debate sobre el conocimiento existente como el de presentar información relevante para tener versión más amplia y actualizada sobre el tema de gestión de calidad y la capacitación, siendo la principal misión de este proyecto mejorar el desempeño de los colaboradores que integran las MYPE.

Desde la perspectiva metodológica se sustenta porque la investigación aplicará la metodología científica, se emplean fuentes primarias y secundarias para la obtención de los datos, además se ha determinado el tamaño de la población y la muestra, y asimismo se ha diseñado un cuestionario como instrumento para el recojo de información. Finalmente la presente investigación servirá de ayuda y como base para futuras investigaciones y para realizar otros estudios similares en otros sectores de la ciudad de Chimbote y de otros ámbitos geográficos de la Región y del país.

II. Revisión de Literatura

2.1 Antecedentes

Beltrán (2014), en Su estudio de investigación titulado: “*caracterización de la capacitación y la gestión de calidad de las mypes del sector industria, rubro panaderías del distrito de Chimbote, 2014*”. Llego a los siguientes resultados: Respecto a los representantes: el 50,0% tienen una edad de 31 – 50 años, el 62,5% son del género masculino, el 37,5% tienen grado de instrucción secundario. Respecto a las Mypes: el 50,0% de tiene de 0 a 5 años en el mercado. Respecto a la capacitación: el 93,7% de Mypes consideraron necesaria la capacitación en las empresas, el 31,3% afirma haber recibido capacitación durante el año 2014, el 100% de Mypes encuestadas, consideraron que la capacitación es una inversión empresarial y que esta mejora la productividad de la empresa. El 56.3% de Mypes encuestadas, manifestaron haber recibido otros cursos de capacitación de personal. Respecto a la Gestión de calidad: El 56,3% de Mypes encuestadas, manifestó haber implementado técnicas para la mejora de la calidad en su empresa, el 56,3% implementó la técnica de la mejora continua en

su organización, el 100% de Mypes encuestadas, manifestaron brindar una atención de calidad y productos de calidad a sus clientes, el 68,8% de Mypes encuestadas, manifestaron buscar asesoría por internet, el 87,5% de Mypes encuestadas, consideran importante utilizar técnicas de calidad empresarial en las empresas. Se concluye que: la mayoría de los representantes de las Mypes son personas jóvenes mayores, son de género masculino, teniendo un grado de instrucción secundario. Estas Mypes llevan no más de 5 años en el mercado, donde estas reciben capacitación ya que lo toman como una inversión que mejora la productividad de la empresa, utilizando conjuntamente técnicas para la mejora de calidad continua enfocándose en la atención de calidad a sus clientes, buscando asesoría por internet.

Ocaña (2015), En Su estudio de investigación titulado: *“Características de la capacitación y calidad de servicio de las mypes rubro servicio de taxi en los distritos de Piura y castilla año 2015”*. Llegó a los siguientes resultados: Respecto a la capacitación: el 58.33 % de los encuestados señalan que a veces la empresa brinda capacitaciones para el mejor desempeño de su labores en el trabajo que realizan dentro de la empresa, el 50 % de los encuestados señalan que a veces le genera beneficios las capacitaciones recibidas, un 27.78 % mencionan que siempre les ha generado un beneficio la realización de las capacitaciones que les permita mejorar su desempeño en sus tareas, el 41.67 % de los encuestados señalan que nunca se capacitó a los trabajadores sobre las actividades que realizarían. Respecto a la gestión de calidad: el 57.48 % de los encuestados señalan que si encuentran beneficios en la calidad de servicio que brindan. Se concluye que: Hoy en día estos representantes de las Mypes brinda capacitaciones para tener un mejor desempeño de sus trabajadores, generándoles beneficios, donde estas les permite beneficios de una mejor calidad en el servicio.

Salazar (2016) en su estudio de investigación titulado: *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de promoción de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta al por menor en comercios no especializados con predominio de la venta de alimentos, bebidas o tabaco (bodegas) del distrito de Huaraz, 2016*, llegó a los siguientes resultados, respecto a los representantes: el 42,31%

manifiestan tener de 31 a 40 años de edad, el 53,85% son de sexo femenino, el 50,00% manifiestan tener un grado de instrucción de nivel secundario. Respecto a la gestión de calidad: El 76,92% de los gerentes encuestados señalan que nunca realizan spot publicitario mediante radio, el 92,31% de los gerentes encuestados señalan que nunca presentan anuncios por televisión, el 92,31% de los gerentes encuestados señalan que nunca usan las revistas para dar a conocer los servicios que brindan, el 100% de los gerentes encuestados señalan que nunca usan elementos impresos como los periódicos para dar a conocer los servicios que brindan en la empresa, el 19,52% de los gerentes encuestados manifiestan que a veces entregan cupones a sus clientes, el 7,69% de los gerentes encuestados señalan que a veces realizan concursos para sus clientes. Se concluye que: los representantes tienen de 31 a 40 años de edad, son de sexo femenino, grado de instrucción de nivel secundario, realizan concursos para sus clientes y sobre todo dan a conocer los servicios que brindan mediante radio, anuncios por televisión y spot publicitario.

Zegarra (2014) en su estudio titulado: *“Caracterización del financiamiento y la capacitación de las Mypes del sector comercio, rubro librerías del distrito de Chimbote, periodo 2009-2010”* Llego a los siguientes resultados: Referentes a los representantes: el 60% tiene entre 31 a 40 años de edad, el 100% de ellos son de sexo masculino, el 60% de ellos nos respondió que solo tuvo una instrucción hasta el nivel secundario. Respecto a las Mypes: el tiempo que se desempeña en el cargo, el 60% de ellos respondió que tenía de 6 a 10 años desempeñando el cargo de Administrador. Respecto a las Mypes: En Nro. de trabajadores de la Mype, el 60% de ellos son permanentes. Respecto a la capacitación: el 100% de ellos si se capacitaron en los últimos años. Se concluye que estos representantes tienen una edad de 31 a 40 años, son de género masculino y tienen un grado de instrucción de nivel secundario, donde estos tienen un cargo de administradores que ya llevan un buen tiempo en el cargo y sus trabajadores son permanentes de los cuales reciben capacitación constante.

Guzmán (2014). En su estudio de investigación titulado: *Caracterización gestión de calidad y formalización de las mypes rubro librerías (ciudad Piura) año 2013”*, llegó

a los siguientes resultados: Respecto a la gestión de calidad: el 56% de los encuestado SI cree que la buena atención determina la calidad del servicio, el 54% que es la mayoría SI cree que el crecimiento de la empresa depende de la calidad del servicio que ellos brindan, el 59% de los entrevistados manifestaron que la empresa SI utiliza métodos de autoevaluación y revisiones en procesos de gestión de calidad, el 69.56% SI están seguros que una buena gestión de calidad asegura el éxito de la empresa, el 54% manifestó que la empresa SI utiliza mecanismos que garantizan la calidad del servicio, el 65% tiene conocimiento que las mediciones de desempeño de los procesos gestión SI han alcanzado los objetivos planificados, el 50% opina que la incidencia en la formalización es positiva para la calidad de servicio de la empresa. Se concluye que: la buena atención al cliente determina una mejora calidad del servicio, haciendo la utilización de métodos de autoevaluación en sus procesos de calidad lo cual hace crecer a su empresa ya que ellos aseguran que una buena gestión de calidad asegura el éxito de su empresa, donde esto les permite alcanzar los objetivos de su empresa.

Torres (2016) en su estudio de investigación titulado: *Caracterización de la competitividad y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades culturales y esparcimiento, en la ciudad de Chimbote, año 2015*”, llegó a los siguientes resultados, respecto a los representantes el 56.2 % oscilan entre 31 a 60 de edad, el 81.2% son de sexo masculino, el 62.5 % de los encuestados tiene estudios universitarios, el 50% desempeñan como administradores, el 75 % tiene una antigüedad de 6 a 10 años. Respecto a las Mypes: el 50% tiene una permanencia de 6 a 10 años, el 87.5% son micro empresas formales, el 100% de las micro empresas se formó con la finalidad de dar empleo a la familia. Respecto a la Gestión de calidad: el 100% de los encuestados afirma gestionar su micro y pequeña empresa con calidad, el 100% de los encuestados dice que es un líder con sus trabajadores, el 87.5% de estas microempresas aplica estrategias para mejorar la gestión de su empresa, el 87.5% evalúa constantemente los procesos de ejecución de su servicio, el 100% de los encuestados da a conocer a realizado una mejora continua en su empresa, el 100 % de los encuestados realiza previamente la planificación de sus servicios, el 81.3 % de los

encuestados no percibe que alcanzo los beneficios planificados, demuestra el cumplimiento de metas y objetivos de estas empresas. Se concluye que: los representantes son adultos emprendedores, son de sexo masculino en la conducción de las Micro y pequeñas empresas en general, tienen estudios universitarios y son administradores lo cual son personas preparadas, con la mentalidad abierta a aplicar técnicas y procesos al rubro en estudio lo cual les permite a estos empresarios que delegan por su mayoría a un encargado para desempeñar las labores del negocio con una antigüedad de 6 a 10 años, esto nos quiere decir que en los últimos años existe mejor rentabilidad en este rubro de negocio, no todas estas microempresas cumplen los requisitos de ley, y por lo tanto se encuentran en peligro de ser sancionadas por los entes fiscalizadores, se formó con la finalidad de dar empleo a la familia, donde ese fue el principal motivo para fundar esta empresa, aplican diversas técnicas para satisfacer las necesidades de sus clientes, se consideran motivadores, aplican estrategias y una cultura la cultura centrada en la mejora continua, evalúan constantemente los procesos de ejecución de su servicio, pero no todas lo logran, realizan una mejora continua la competencia es fuerte y agresiva, realizan la planificación de sus servicios para lograr evaluar los objetivos a cumplir en el corto y mediano plazo y por último la mayoría de las Mypes no percibe que alcanzo los beneficios planificados donde se encuentran en peligro de ser avasalladas por la competencia.

2.2 Bases Teóricas

Las Micro y pequeñas empresas:

- **Según la ley, 28105 (2003).** La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas.

Debo agregar que las Mypes se rigen según una ley ya mencionada, donde esta trata de decir que cada una de estas Mypes tiene el mismo trato que recibe el titular o dueño de la mypes, a quien se le considera trabajador que da trabajo y por lo tanto se les reconoce derechos laborales como el acceso a la seguridad social y a pensiones, donde dentro de ello recoge la realidad de cada segmento empresarial para así tener su propia regulación de acuerdo a sus características y a su propia realidad.

Características de las micro y pequeñas empresas:

Según la ley ,30056 (2013). Es la inclusión de una nueva categoría empresarial, que es la “mediana empresa” que si bien no goza de beneficios laborales, dado que con su incorporación se busca impulsar la (re)organización empresarial. En ese sentido, todos los micros, pequeñas y medianas deberán determinar la categoría empresarial que les corresponde en función de sus niveles de ventas anuales:

- a) **Micro empresa:** ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- b) **Pequeña empresa:** ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- c) **Mediana empresa:** ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Dentro de ello no habla que estas Mypes se diferencian o se les determinan su categoría de acuerdo a sus características que tienen cada Mypes. Como ya mencionado sus características están relacionados con el monto de UIT que perciben anualmente.

Importancia:

Según, Aspilcueta (2013) menciona que las Mype son un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del producto bruto interno (PBI).

- Es una de las principales fuentes de empleo.
- Permite una inversión inicial pequeña y permite el acceso a estratos de bajos recursos.
- Puede potencialmente constituirse en apoyo importante a la gran empresa (tercerización).

De igual modo habla que las Mypes son importantes ya que generan ingresos para la población con un alto nivel de porcentaje, donde esta brinda empleo a la población lo cual permite de esta manera ayudar a facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo, ya que tienen la ventaja de hacer una Mypes terciarizadora.

Importancia de las MYPES en la economía del país

Según **Cillóniz (2017)**, redacta que los datos del Ministerio de Trabajo, las MYPES brindan empleo a más de 80 por ciento de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca de 45 por ciento del producto bruto interno (PBI). Constituyen, pues, el principal motor de desarrollo del Perú, su importancia se basa en que:

- Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos.
- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población.
- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
- Mejoran la distribución del ingreso.
- Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

Cierto es que las Micro y Pequeñas Empresas son de gran importancia dentro de la estructura productiva del Perú ya que son considerados como la fuerza impulsadora de crecimiento económico, reducción de pobreza, etc., basado en un valor agregado en su economía, ambiental, innovación, etc., en cuanto a sus productos, por lo tanto estas Micro y Pequeñas Empresas son un elemento clave para guiar el desarrollo

sostenible del país, razón por la cual se debe dar mayor concentración en tener una buena capacitación juntamente con un proceso de gestión de calidad y otorgarle los medios adecuados para que tengan una mayor competitividad generando a la larga el éxito de estas empresas.

Objetivos de la mypes:

Según Camarena (2014) contribución al PBI, Contribución a la recaudación tributaria, Forja la formalización y desarrollo de MYPE, Incrementa el empleo, productividad, rentabilidad, ampliación de mercado interno y exportaciones.

Ser la principal plataforma de apoyo en gestión empresarial y servicio para las Mypes a nivel Ancash

Sin duda alguna estas Micro y pequeñas empresas tienen definido hacia donde quieren llegar y de qué forma lo logran, basándose en puntos importantes en cómo llegar a tener un incremento de empleo donde a esta le permite un ampliación del mercado interno y externo de éstas, teniendo un proceso de promoción del empleo formalización de la economía, para el acceso progresivo al empleo en condiciones de dignidad y suficiencia.

Tipos de Mypes

Según **Balbueta (2009)**. Existen tres tipos de Mypes, las cuales son:

a. MYPE de Acumulación

Las MYPEs de acumulación, tienen la capacidad de generar utilidades para mantener su capital original e invertir en el crecimiento de la empresa, tienen mayor cantidad de activos y se evidencia una mayor capacidad de generación de empleo remunerado.

b. MYPE de Subsistencia

Las MYPEs de subsistencia son aquellas unidades económicas sin capacidad de generar utilidades, en detrimento de su capital, dedicándose a actividades que no requieren de transformación substancial de materiales o deben realizar dicha transformación con tecnología rudimentaria. Estas empresas proveen un “flujo de caja vital”, pero no inciden de modo significativo en la creación de empleo adicional remunerado.

c. Nuevos Emprendimientos

Los nuevos emprendimientos se entienden como aquellas iniciativas empresariales concebidas desde un enfoque de oportunidad, es decir como una opción superior de autorrealización y de generación de ingresos. El plan nacional enfatiza el hecho que los emprendimientos apuntan a la innovación, creatividad y cambio hacia una situación económica mejor y más deseable ya sea para iniciar un negocio como para mejorar y hacer más competitivas las empresas.

Estrategia y planeamiento de una MYPE

El término estrategia se ha convertido hoy en una herramienta imprescindible de la actividad gerencial. La mayor parte de la bibliografía define estrategia como «Planeamiento de los dirigentes para obtener resultados coherentes con la gestión y los objetivos de la organización».5 La empresa y su entorno Para definir la estrategia es necesario conocer tanto a la empresa como el entorno que la rodea. El análisis externo de la empresa se centra en estudiar el entorno que la rodea. El término entorno se refiere a todos aquellos factores externos que la empresa no puede controlar y que afectan la actividad empresarial. En el análisis del entorno se pueden distinguir dos niveles: 1. Entorno general Está compuesto por todos los factores que afectan la estrategia de una empresa. El análisis del entorno general consiste en identificar estos factores con la finalidad de llevar a cabo un diagnóstico acertado de la empresa. El entorno general se divide en seis segmentos: demográfico, sociocultural, político-legal, tecnológico, económico y global.

Dentro de este contexto nos menciona los tipos de Micro y Pequeñas Empresas que existen dentro de un marco empresarial, donde esto va diferenciando a las Mypes de acuerdo su función que realizan enfocándose en su capacidad de generar utilidades, unidades económicas sin capacidad de generar utilidades ya sea para iniciar un negocio como para mejorar y hacer más competitivas las empresas.

Por lo tanto estas Micro y Pequeñas Empresas utilizan estrategias dentro de su planificación lo que les permite tener resultados coherentes, gracias a su proceso de gestión dentro de su capacitación en su actividad empresarial.

Capacitación

Según López (2010) en su trabajo titulado “*Capacitación, o desarrollo de personal*”, resalta que: Es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal. Concretamente, la capacitación: Busca perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo, en función de las necesidades de la empresa, en un proceso estructurado con metas bien definidas. La necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente. Estas diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño, o descripciones de perfil de puesto. Dados los cambios continuos en la actividad de las organizaciones, prácticamente ya no existen puestos de trabajo estáticos. Cada persona debe estar preparada para ocupar las funciones que requiera la Mypes. El cambio influye sobre lo que cada persona debe saber, y también sobre la forma de llevar a cabo las tareas. Una de las principales responsabilidades de la supervisión es adelantarse a los cambios previendo demandas futuras de capacitación, y hacerlo según las aptitudes y el potencial de cada persona.

Es por ello que tener una buena capacitación es un factor importante que determina un alto crecimiento de competitividad basándose en puntos determinantes como darle una buena atención al cliente, satisfacer al cliente dándole un producto de calidad. Por lo tanto la capacitación del personal debe ser coherente y en correspondencia a determinadas necesidades que va desde lo individual hasta lo social.

Áreas de la Capacitación

Los campos de aplicación de la capacitación son muchos, pero en general entran en una de las cuatro áreas siguientes:

a) Inducción: Es la información que se brinda a los empleados recién ingresados. Generalmente lo hacen los supervisores del ingresante. El departamento de RRHH establece por escrito las pautas, de modo de que la acción sea uniforme y planificada. .

b) Entrenamiento: Se aplica al personal operativo. En general se da en el mismo puesto de trabajo. La capacitación se hace necesaria cuando hay novedades que afectan tareas o funciones, o cuando se hace necesario elevar el nivel general de conocimientos

del personal operativo. Las instrucciones para cada puesto de trabajo deberían ser puestas por escrito.

c) Formación básica: Se desarrolla en organizaciones de cierta envergadura; procura personal especialmente preparado, con un conocimiento general de toda la organización. Se toma en general profesionales jóvenes, que reciben instrucción completa sobre la empresa, y luego reciben destino. Son los "oficiales" del futuro.

d) Desarrollo de Jefes: Suele ser lo más difícil, porque se trata de desarrollar más bien actitudes que conocimientos y habilidades concretas. En todas las demás acciones de capacitación, es necesario el compromiso de la gerencia.

Aquí, es primordial el compromiso de la gerencia general, y de los máximos niveles de la organización. El estilo gerencial de una empresa se logra no solo trabajando en común, sino sobre todo con reflexión común sobre los problemas de la gerencia. Deberían difundirse temas como la administración del tiempo, conducción de reuniones, análisis y toma de decisiones, y otros. En cualquiera de los casos, debe planificarse adecuadamente tanto la secuencia como el contenido de las actividades, de modo de obtener un máximo alineamiento.

La capacitación como inversión. La organización invierte recursos con cada colaborador al seleccionarlo, incorporarlo, y capacitarlo. Para proteger esta

Inversión, la organización debería conocer el potencial de sus hombres. Esto permite saber si cada persona ha llegado a su techo laboral, o puede alcanzar posiciones más elevadas. También permite ver si hay otras tareas de nivel similar que puede realizar, desarrollando sus aptitudes y mejorando el desempeño de la Mype. Otra forma importante en que la organización protege su inversión en recursos humanos es por medio del planeamiento de carrera. Estimula las posibilidades de crecimiento personal de cada colaborador, y permite contar con cuadros de reemplazo.

Como se ve, en cada área de capacitación busca tener un crecimiento integral de la persona y la expansión total de sus aptitudes y habilidades, todo esto con una visión de largo plazo. El proceso de desarrollo incluye la capacitación, pero busca

principalmente la formación integral del individuo, la expresión total de su persona dentro de un ámbito empresarial.

Cada área ayuda por la simple razón de que desarrolla y perfecciona las aptitudes de tus empleados, a través de mesas de trabajo y capacitación con el propósito de prepararlos de forma teórica y práctica para que se desempeñen correctamente en el puesto que sea asignado para ellos; dichas áreas capacitación debe ser continua y con objetivos claros para tener los resultados que se esperan.

Tipos de capacitación

Según Galván (2011) los tipos de capacitación son muy variados y se clasifican con criterios diversos:

A. POR SU FORMALIDAD

- **Capacitación Informal.** Está relacionado con el conjunto de orientaciones o instrucciones que se dan en la operatividad de la empresa, por ejemplo un contador indica a un colaborador de esa área la utilización correcta de los archivos contables o enseña cómo llevar un registro de ventas o ingresos.
- **Capacitación Formal.** Son los que se han programado de acuerdo a necesidades de capacitación específica Pueden durar desde un día hasta varios meses, según el tipo de curso, seminario, taller, etc.

B. POR SU NATURALEZA

- **Capacitación de Orientación:** Para familiarizar a nuevos colaboradores de la organización, por ejemplo en caso de los colaboradores ingresantes.
- **Capacitación Vestibular:** Es un sistema simulado, en el trabajo mismo.
- **Capacitación en el Trabajo:** Práctica en el trabajo
- **Entrenamiento de Aprendices:** Período formal de aprendizaje de un oficio.
- **Entrenamiento Técnico:** Es un tipo especial de preparación técnica del trabajo
- **Capacitación de Supervisores:** Aquí se prepara al personal de supervisión para el desempeño de funciones gerenciales
- **Otros Tipos:** Cualquier situación poco usual no incluida anteriormente

C. POR SU NIVEL OCUPACIONAL

- Capacitación de Operarios
- Capacitación de Obreros Calificados
- Capacitación de Supervisores
- Capacitación de Jefes de Línea
- Capacitación de Gerentes

Vuelvo a decirlo: la capacitación se clasifica según sus tipos, donde esta va dirigida al empleador que va a desempeñar una nueva actividad para que pueda brindar una capacitación a sus trabajadores. Estos empleadores deben considerar a los empleados como el recurso más valioso del programa e invertir en ellos, proporcionándoles continuamente oportunidades para mejorar sus habilidades.

Capacitación para el trabajo en las Mypes

Según **Galván (2011)**. Va dirigida al trabajador que va a desempeñar una nueva actividad, ya sea por ser de reciente ingreso o por haber sido promovido o reubicado dentro de la misma empresa. Se divide a su vez en:

- **Capacitación de preingreso.** Se hace con fines de selección y busca brindar al nuevo personal los conocimientos, habilidades o destrezas que necesita para el desempeño de su puesto.
- **Capacitación de inducción.** Es una serie de actividades que ayudan a integrar al candidato a su puesto, a su grupo, a su jefe y a la empresa, en general.
- **Capacitación promocional.** Busca otorgar al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico.
- **Capacitación en el trabajo.** Es una serie de acciones encaminadas a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores. Se busca lograr la realización individual, al mismo tiempo que los objetivos de la empresa. Busca el crecimiento integral de la persona y la expansión total de sus aptitudes y habilidades, todo esto

con una visión de largo plazo. El desarrollo incluye la capacitación, pero busca principalmente la formación integral del individuo, la expresión total de su persona.

Perspectivas de la Capacitación

- Es una herramienta de crecimiento de las instituciones de la administración pública.
- Es un factor de identidad para los colaboradores de una institución.
- Es un componente de la dinámica laboral.
- Es un compromiso social.

Gestión Empresarial: la gestión empresarial hace referencia a las medidas y estrategias llevadas a cabo con la finalidad de que la empresa sea viable económicamente. La misma tiene en cuenta infinidad de factores, desde lo financiero, pasando por lo productivo hasta lo logístico.

Capital de trabajo: es el conjunto de recursos del patrimonio de la empresa, necesarios para la operación normal durante un ciclo productivo, para una capacidad utilizada y un tamaño dado.

Educación y capacitación del factor capital humano en la búsqueda del desarrollo económico

Según Jáuregui (2011) el ser humano es una fuente inagotable de recursos que pueden ser utilizados eficientemente en las relaciones productivas, es así como el capital humano cobra su importancia dentro de la teoría del desarrollo, no como un factor más sino también como un instrumento de bienestar

Las teorías desarrolladas en los últimos diez años hacen hincapié en la inversión en capital humano y en tecnología como principales determinantes del crecimiento a largo plazo. De acuerdo con esta teoría, el conocimiento es un bien de capital que tiene un producto marginal creciente. Parte de la base de que los bienes de capital es un bien compuesto en el cual el componente de conocimientos, o el capital de conocimientos, tiene rendimientos crecientes a escala que contrarrestan la decreciente rentabilidad de los

bienes de capital físico. Como consecuencia de ello, es posible que el incentivo a acumular capital subsista indefinidamente.

El conocimiento es un bien de capital que tiene un producto marginal creciente. Parte de la base de que los bienes de capital es un bien compuesto en el cual el componente de conocimientos, o el capital de conocimientos, tiene rendimientos crecientes a escala que contrarrestan la decreciente rentabilidad de los bienes de capital físico.

Como se indicó en el texto el capital humano se asume desde el punto de la educación que acumula la sociedad, que finalmente resulta generando niveles superiores de producción y posiblemente se llegue a avances tecnológicos. Se podría decir que la clave del crecimiento económico recae en el hecho de que las personas. Inversiones como la capacitación ayudan a aumentar las habilidades de las personas y su productividad por tanto, ya no existiría los rendimientos decrecientes, sino constantes e inclusive crecientes.

Gestión de Calidad

Pérez y Gardey (2014) según los autores se dice que gestión de Calidad es el mecanismo operativo de una organización para optimizar sus procesos. El objetivo es orientar la información, la maquinaria y el trabajo de manera tal que los clientes estén conformes con los productos y/o los servicios que adquieren, donde esta apunta a la coordinación de procedimientos y recursos para mejorar la calidad de la oferta. Un cliente satisfecho siempre implica un beneficio para la empresa: mayores ganancias, fidelidad, menos gastos en resolución de problemas, etc. Por lo tanto es una herramienta para la planificación, la ejecución y la evaluación de los proyectos empresariales con la calidad como fin. Para cumplir con sus objetivos puede recurrir a distintas metodologías, técnicas y estrategias.

González, (2017) en el cual menciona que gestión de calidad es como un conjunto de métodos útiles de forma aleatoria, puntual y coyuntural para diferentes aspectos del proceso administrativo. Witcher (1995) se hace eco de trabajos que la entienden como una herramienta para mejorar la dirección de recursos humanos, así como de otros que

la contemplan desde el marketing como un instrumento útil para crear una organización orientada al cliente.

Cuando se habla de gestión de calidad tratamos de enfocarnos en los beneficios que nos va a traer el contar con esta herramienta ya que parte de todo eso esta herramienta se utiliza con el objetivo de controlar de una manera fácil y eficaz el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, que permite y facilita el control del sistema garantizando la obtención de óptimos beneficios.

Gestión de Calidad en las Mypes.

Según Coya & Humberto, (2017) es fácil de comprender la gestión de calidad en las Mypes ya que el nivel de calidad de los productos que se fabrican en las MYPE representa un impedimento para el ingreso al mercado exterior para muchas empresas. Esto se debe a la falta de las competencias necesarias para implementar un sistema de gestión de calidad. En ese sentido, según la Encuesta de Micro y Pequeña Empresa, los cursos de capacitación a los que más asistieron los conductores de las MYPE, en el año 2010, son Atención al Cliente (17,4%), Marketing (17,3%), Calidad (11,1%) y Gestión Financiera con (8,7%). Sin embargo, solo un 21,6% de estas organizaciones en el sector de manufactura ha implementado un sistema de gestión organizacional.

Llegado a este punto se dice que hoy en día la gestión de calidad en las Mypes fundamentalmente tratan de buscar de forma activa la satisfacción del cliente, priorizando en sus objetivos la satisfacción de sus necesidades y expectativas. Por lo tanto su enfoque está orientado hacia una cultura de la organización dirigiendo los esfuerzos hacia la mejora continua e introduciendo métodos de trabajo que lo faciliten y ayuden a motivar a sus empleados para que sean capaces de producir productos o servicios de alta calidad.

Problemas o falta de Gestión de Calidad en las Mypes

Según Bonilla (2014) con sano criterio menciona que las micro y pequeñas empresas del Perú, más conocidas como mypes, representan el 99,3 % del total de empresas y su nivel de competitividad es bajo. La inadecuada gestión de la calidad de sus procesos genera desechos y desperdicios que incrementan los costos. La investigación sobre una muestra

de 27 mypes de la confección textil concluye que existe una correlación inversa entre la calificación de la gestión de la calidad y los costos por desechos y desperdicios. La investigación se desarrolló durante el periodo 2013-2014.

Queda por aclarar que la gestión de calidad dentro de un paradigma ha ido evolucionando hasta convertirse en algo completamente nuevo, donde hoy en día las empresas se van dando cuenta de que es necesario crear un sistema de gestión que garantice la satisfacción total de los requerimientos de los clientes en todas partes del mundo. Es válido suponer que todas las organizaciones sobre todo las Micro y pequeñas empresas o emprendedores autónomos se benefician de establecer e implantar cada uno su propio sistema de gestión.

Tipos de Gestión de calidad

Según Gómez (2013) lo que quiere decir es que se definen diferentes tipos de documentos presentes en un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001

1. Pirámide documental de un sistema de gestión de la calidad
2. Política de calidad
3. Objetivos de calidad
4. Manual de la calidad
5. Procedimientos del sistema
6. Registros del sistema
7. Otros documentos
 - Instrucciones de trabajo
 - Planes de calidad
 - Documentación de origen externo

Dentro de este marco ha de considerarse que las Mypes utilizan procesos de Gestión de Calidad en sus capacitaciones, lo cual les permite volverse más competitivas en el mercado, satisfaciendo así las necesidades de sus clientes, atrayendo más clientes, lo que esto implica que un beneficio a la organización, donde lo mejor es invertir para poder generar algún tipo de ganancia a la empresa. Volverse expertos en gestión de calidad en

la capacitación exige muchos gastos pero a largo plazo nos vuelve potenciales dentro del mercado

2.3 Marco Conceptual

Historia de la Librería:

Es el elocuente título del libro que publica la UNAM, de la maestra Juana Zahar Vergara, que recientemente vio la luz en su tercera edición, enriquecida con la incorporación de librerías establecidas durante el siglo XX, algunas ya desaparecidas, pero que dejaron huella, y otras en efervescente vigencia; como bien dice la autora: "todas importantes e imprescindibles, porque han sido, son y seguirán siendo focos de luz que iluminan la ciudad de México", y el espíritu de sus habitantes, añadiría yo. La obra es fruto de una exhaustiva investigación que peinó archivos y bibliotecas e incluyó trabajo de campo, ya que entrevistó a muchos de los principales libreros de fines del siglo XX. El resultado es extraordinario. Se inicia con la llegada a la capital de la Nueva España de la imprenta de Juan Pablos, que va a establecerse en la llamada Casa de las Campanas, sobre cuya localización precisa hay una polémica. Sea cual fuere el sitio, el hecho es que en 1539 se comenzaron a imprimir los primeros libros que se hicieron en el continente americano. Los volúmenes que iban a reproducirse y ejemplares para venta, llegaban a Veracruz, a San Juan de Ulúa, en donde los esperaban comerciantes que, en ese mismo sitio, los adquirirían. Otros llegaban en las valijas de los viajeros y muchos venían en calidad de pedidos especiales; así, desde los primeros años de la conquista, se estableció el comercio de libros en la metrópoli. La creciente importación generó la necesidad de establecer controles aduaneros, tanto para el pago de impuestos como para controlar el acceso de obras censuradas por la Santa Inquisición, pues eran temidas las "listas de libros prohibidos". Ya desde entonces hablan los cronistas de los trucos que se practicaban para contrabandear los opúsculos: en barriles, entre la ropa, entre los libros autorizados, con modificaciones en el título y autor. A lo largo del siglo XVI, las transacciones se daban fundamentalmente entre particulares, con las bibliotecas de los conventos, de los colegios y de miembros cultos de la Iglesia. En el siglo XVII se comenzó a generalizar la venta al público, en tiendas y almacenes que los mezclan con otras mercancías; surge una que otra librería, principalmente en las casas impresoras.

Unos y otros se localizaban en los alrededores de la Plaza Mayor. La maestra Zahar nos ubica varias que despiertan la imaginación, cuando se pasea por las viejas calles del Centro Histórico. En el siglo XVIII toma auge la venta de libros, que se van a vender en lugares como el Mercado del Parián, que se encontraba justamente en medio de la Plaza Mayor. Populares eran las llamadas "tiendas" y las "imprentillas". Destaca en ese siglo la labor impresora de varias viudas, predominantemente la de Rodríguez Lupercio y la de Rivera Calderón. El siglo XIX ve aparecer las librerías propiamente dichas, como sitios en donde solamente se expenden libros, aunque continúan funcionando los "caxones" y las "alacenas" que los venden con otras mercancías. Se comienzan a popularizar las tertulias en las librerías. Varios portales se tornan lugares predilectos para negocios libreros; eran famosos el del Aguila de Oro, situado en donde hoy esta la Casa Boker; el de Las Flores, el de los Mercaderes y el de los Agustinos, estos tres ubicados alrededor de la Plaza Mayor. Una tertulia de fama fue la que se celebraba en la librería de José María Andrade, que se encontraba en el portal de los Agustinos, en donde se reunían personalidades como Manuel Orozco y Berra, Lucas Alamán, Joaquín García Icazbalceta, José María Lafragua y Manuel Payno. Muchas de estas costumbres permanecieron en el siglo XX. La maestra Zahar nos lleva por un recorrido interesantísimo por las librerías y los libreros más destacados que van surgiendo en la pasada centuria, sin olvidar las que venden libros viejos que continúan vigentes. Al concluir el volumen tuvimos que acudir a una librería para darnos el placer de una nueva lectura; como estábamos por los rumbos de Polanco, fuimos al Péndulo de esa zona y aprovechamos para caminar a través del parque, a la calle de Alejandro Dumas 10, en donde se encuentra el restaurante Prego, que desde hace años ofrece buena comida italiana. Su cocina abierta permite ver cómo preparan los platillos; encanta observar cómo hacen las pizzas, que meten en un gran horno de leña, mientras se le hace agua la boca con el aroma. Su ossobuco al horno con spagueti compite en sabrosura con el huachinango en costra de papas. Hay que dejar sitio para un disco de merengue con crema batida y frambuesas frescas de postre. Para sobrevivir la comilitona va a tener que acompañar el café con una copita de grappa, el digestivo italiano del que tienen una variedad de marcas. Las librerías pueden variar de tamaño desde las independientes que tienen a la venta unos cientos de ejemplares, hasta las que son cadenas de librerías, que

frecuentemente tienen a la venta hasta 200,000 volúmenes diferentes. Las librerías virtuales pueden tener muchos más libros a la venta al no necesitar tener su catálogo completo presente de manera física. La librería más grande del mundo actualmente está en Londres, pertenece a la cadena Waterstone's y está en el edificio conocido como Simpsons of Picadilly. Muchas librerías venden artículos de algún modo relacionados con los libros como separadores, postales, mapas, y periódicos. También pueden ofrecer otros objetos que varían enormemente de una tienda a otra, sobre todo entre las pequeñas. No es infrecuente encontrar una librería dentro de una gran tienda departamental. Muchas universidades frecuentemente tienen una librería, además de una biblioteca, dentro de sus instalaciones para que los alumnos puedan adquirir las obras requeridas por sus cursos, sobre todo libros de texto. Otro tipo de librería es la que vende libros de segunda mano, usados o "de viejo", frecuentemente a precios mucho más reducidos que los nuevos. En estas librerías también se encuentran ejemplares agotados, aquellos cuyas casas editoras dejaron de imprimir hace tiempo y ya no se consiguen. Los coleccionistas de libros y los investigadores académicos frecuentan estas librerías en busca de primeras ediciones y otros libros antiguos y raros.

Llegado a este punto se dice que las librerías se formaron desde mucho antes donde su enfoque se daba en volúmenes que iban a reproducirse y ejemplares para venta, ya que debido a la ampliación del alcance de su negocio, el crecimiento de nuevas categorías y las ventas de las empresas ha ayudado a su supervivencia y equilibrar el descenso en las ventas de las librerías, donde estas con el transcurso del tiempo aparecen los libros electrónico donde está aumentando su competencia que va resaltando cada día y también van desarrollando lazos fuertes y profundos con autores y editores.

Librería

Son establecimientos dedicados a la venta de libros lo cuales son rentables porque todos es sabido que una librería ubicada en un buen punto, cercan a una escuela o colegio o área de oficinas pueden ser muy rentable. Y si a eso le agregamos la posibilidad de implementar algunos servicios complementarios como fotocopias, encuadernados, levantados de texto, etc., entonces tienes un negocio muy prometedor en tus manos.

Mirándolo así, estas Mypes se van convirtiendo en una sección de presentaciones, animaciones y productos que ayudan a lograr una mayor dinámica en el proceso de ventas de nuestros productos, asegurando nuestra rentabilidad, gracias a los proveedores con las que se relaciona cada librería.

Mypes del rubro Librería

Una MYPE rubro Librería está ubicada urb. 21 de abril, Distrito de Chimbote, lo cual es una unidad económica constituida por una persona natural y jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Estas tienen trabajadores a su cargo los cuales cumplen funciones de acuerdo a su cargo designado y les brindan sus servicios a las Mypes, estos servicios pueden ser prestados dentro del ámbito de una Mype y bajo la dirección de otra persona física o persona jurídica, denominada empresario. Actualmente las Mypes Capacitan a su trabajadores, sabiendo que estos son parte importante dentro de las Mypes, por ello los dueños o representantes de las Mypes mejoran su potencial intelectual y humano para que estas desarrollen sus habilidades y así poder contribuir aumentando su productividad de las Mypes.

Podemos decir que existen factores internos y externos que permiten un buen desarrollo de actividades de dichas librerías, la comercialización, producción, ubicación, trabajadores, etc. Donde cada uno de ellos cuente con una buena gestión de calidad teniendo personal capacitado que puedan desarrollar cada uno sus habilidades que generen ingresos a estas Mypes.

Capacitación

La capacitación es una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, que ofrece la posibilidad de mejorar la eficiencia del trabajo de la empresa, permitiendo a su vez que la misma se adapte a las nuevas circunstancias que se presentan tanto dentro como fuera de la organización, involucra al trabajador para que desarrolle sus habilidades y conocimientos y que sea capaz de sobrellevar con más afectación la ejecución de su propio trabajo. La capacitación debe cumplir con los objetivos y los principios personales, profesionales y laborales ya que formaran parte del desarrollo que conlleva a la empresa tener claro y presente como parte de su estilo de vida

Gestión de Calidad

La gestión de calidad, denominada también como sistema de gestión de la calidad, es aquel conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad, donde este proceso se propone como fin último la satisfacción de sus clientes y que éstos forjen un vínculo fuerte, arraigado, con el producto o servicio en cuestión y esto solamente será factible cuando los mismos satisfacen y cumplen las expectativas de sus consumidores, lo cual esto siempre le garantizará a la empresa la satisfacción de los requerimientos de sus clientes, tanto en lo que respecta a la prestación del servicio o a lo que ofrece el producto en sí.

Principios de Gestión de la Calidad

Dentro de este contexto nos habla de que conforme pasa el tiempo la gestión de calidad han sido desarrollados para que los directivos de la organización los utilicen para liderar el mejoramiento continuo del desempeño en la organización:

- Organización enfocada al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal

- Enfoque a los procesos
- Sistema enfocado hacia la gestión
- Mejoramiento continuo
- Toma de decisiones basada en hechos
- Relación mutuamente benéfica con los proveedores

Librerías y su enfoque en la gestión de Calidad

Al llegar a este punto nos trata de decir que dentro de enfoque de la gestión de calidad no hay ningún incentivo más allá del propio distintivo ya que la calidad no existe en el vacío sino en relación con un contexto y sus necesidades. Este sello ni las tiene en cuenta ni afronta la realidad; al contrario, deforma la realidad en beneficio propio tal como confiesan cuando exponen las supuestas ventajas para el librero:

- Obtener el Sello de Calidad aportará a tu librería distintas ventajas, entre ellas un gran prestigio frente a tus lectores:
- Consolida la imagen de tu librería como un espacio cultural.
- Identifica y garantiza ante terceros que tu librería cumple con unos rigurosos estándares de calidad.
- Garantiza un compromiso de mejora permanente en su servicio a los lector.

Si nos basamos en tener una gestión de calidad debemos primero analizar elementos primordiales de donde sacamos ventajas competitivas, lo cual enfocarnos en un área específica que en este caso es la capacitación, ya que el enfocarnos en tener una gestión de calidad dentro de la capacitación nos garantiza un servicio electo para nuestros clientes donde este nos identificaría de la competencia.

La calidad la define el cliente

Para empezar, se dice que en los últimos 30 años, este paradigma ha ido evolucionando hasta convertirse en algo completamente nuevo. Hoy día, todas las Mypes del rubro “Librería” van dando cuenta de que es necesario crear un sistema de gestión que garantice la satisfacción total de los requerimientos de los clientes en todas partes del

mundo. Este nuevo enfoque les permitirá a las Mypes del rubro “Librería “ganar posiciones en el mercado, tanto nacional como internacional, ajustando sus procesos productivos y administrativos a las exigencias que cada región o países en particular presentan como requisito para aceptar y consumir un bien o servicio que cubra sus expectativas del cliente

Las actividades identificadas y los procesos que las incluyen son un elemento primordial y básico para implementar el sistema de gestión de la calidad. La alta dirección (dueños, directivos y/o gerentes) debe orientar al grupo que compone la Mypes hacia una filosofía organizacional horizontal más que vertical. Una organización horizontal es aquella que reconoce que los procesos que componen la cadena productiva es lo que agrega valor a los bienes o servicios además de facilitar e incrementar la productividad y la competitividad, por lo tanto, enfocar los esfuerzos de la empresa hacia los procesos más que a la estructura funcional es necesario para poder implantar el sistema de gestión de la calidad con éxito.

Se podría decir que cada una las investigaciones resalta que las Mypes actualmente se caracterizan y tiene un proceso de gestión de calidad en la capacitación, enfocándose en los precios que le brindan a los comensales, donde cada mypes trata de ser competitivos en cuando a sus tecnología que implementan, a la capacitación de los trabajadores tratando de que sean mejores en su labor y resaltar en el mercado.

Dentro de todas las librerías, cuya característica se sostiene en precios y promociones, son la verdadera competencia en su rubro. Éstas se han adecuado a los tiempos conformando cadenas de amplia cobertura, donde la venta artículos escolares se ha vuelto más necesario hoy en día.

III. Hipótesis

En la investigación, caracterización de la capacitación y gestión en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote, 2015, no se planteó hipótesis por ser de tipo descriptivo.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de investigación

- El diseño de la investigación fue no experimental, transversal, descriptivo y cuantitativo.
- **La investigación fue no experimental:** Sin duda esta investigación se basó fundamentalmente en la observación de fenómenos sin manipular deliberadamente las variables, donde se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto, tal y como se dieron en su contexto natural para después analizarlos. En este tipo de investigación no hubo condiciones ni estímulos a los cuales se expusieron los sujetos del estudio. Los sujetos fueron observados en su ambiente.
- **La investigación es transversal** porque se realizó en espacio de tiempo determinado que tuvo un inicio y un fin, específicamente un año. Por eso puede decirse que fue un tipo de estudio de investigación menos formal que se puede lograr en una cantidad de tiempo limitada, lo cual tomó poco tiempo ya que dentro de ella se incluyó la cantidad de tiempo permitido para la investigación, la edad y la ubicación de los sujetos, y el tipo de comportamiento o fenómenos que se estudió.
- **La investigación es descriptiva** porque solo se describió las principales características de la variable en estudio donde trata de describir cómo es y se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscaron especificar las propiedades importantes de personas, del mismo modo se seleccionó una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así -y valga la redundancia-- describir lo que se investigó
- Al mismo tiempo el diseño de la **investigación es cuantitativo** porque entre los elementos del problema de investigación existió una relación que sea posible definirlos, limitarlos y saber exactamente dónde se iniciara el problema lo cual se ha seguido una forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes. La investigación cuantitativa implicó el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados ya que este tipo de investigación que depende de la recopilación de datos verbales, de conducta u observaciones que pueden interpretarse de una forma subjetiva.

4.2. Población y muestra

- **Población:**

Se utilizó una población de 10 micro y pequeñas empresas del sector comercio -rubro Librería, Urb. 21 de abril, Distrito Chimbote, 2015, donde esta cantidad se obtuvo mediante métodos de sondeo enfocándonos en un lugar específico arrojándonos resultados durante la investigación

- **Muestra:**

Se tomó una muestra o parte de la población de 7 micro y pequeñas empresas del sector comercio -rubro Librería, Urb. 21 de abril, Distrito Chimbote, 2015, de los cuales fueron tomadas con la intención realizar investigaciones de cualquier tipo, comportamiento que proyecten algún resultado.

4.3. Definición y Operacionalización de variables

Variable	Definición de la variable	Dimensiones	Indicadores	Medición
Gestión de Calidad	Son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí, para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimiento acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática.	Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente • Elaboración del producto 	Nominal SI NO
		Volumen de ventas	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de un plan de gestión. • Seguimiento orientado a la mejora continua en procesos de ventas • Actualización para una mejor adaptación a la realidad empresarial 	Nominal SI NO
		Conocimientos y/o tecnologías	<ul style="list-style-type: none"> • Maquinaria • Equipo de cómputo. • Infraestructura 	Nominal SI NO
		Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de captación y selección del PDI • Procedimiento de definición de la política del PAS 	Nominal SI NO

Variable	Definición de la variable	Dimensiones	Indicadores	Medición
Capacitación	Es una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, que ofrece la posibilidad de mejorar la eficiencia del trabajo de la empresa, permitiendo a su vez que la misma se adapte a las nuevas circunstancias que se presentan tanto dentro como fuera de la organización, involucra al trabajador para que desarrolle sus habilidades y conocimientos y que sea capaz de sobrellevar con más afectación la ejecución de su propio trabajo.	Tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Espacios de creación e innovación en el producto • Programas ajustados las funciones y responsabilidades • Maquinaria y equipo • Actualización para una mejor adaptación a la realidad empresarial • Informática. 	Nominal SI NO
		Financiero	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficio sobre ventas • Margen bruto sobre ventas • Rentabilidad • Publicidad y Mercadotecnia 	Nominal SI NO
		Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias de crecimiento de las empresas de distribución comercial • física de la venta • proceso de ventas involucra el concurso de dos o más personas. 	Nominal SI NO
		Gestión humana	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Capacitación y desarrollo • Relaciones laborales • Planeación de Recursos Humanos 	Nominal SI NO

4.4. Técnicas e Instrumentos

En el presente trabajo de investigación se utilizó técnicas (encuesta) y un instrumento (cuestionario)

Técnicas: (Encuesta)

Dentro de la investigación se incluyó donde este nos ayudó a obtener información sobre la población a través de una muestra específica de la misma, en donde se eligió una parte de la población estimada de la población total. Se utilizó solo para recolectar algunos datos sobre lo que piensa un número de representantes de las micro y pequeñas empresas sobre un determinado tema de investigación en un cuestionario impreso, pues dentro de esta investigación nos ofreció información para la toma de decisiones del tema, por lo cual nos fue de gran importancia para así conocer sus características principales en dicha investigación y así se pudo analizar, extraer modelos, hacer comparaciones y ver el punto de vista de los representantes encuestados de dichas Micro y pequeñas Empresas.

Instrumentos: (Cuestionario)

Se utilizó este tipo de herramienta sobre los hechos o aspectos que nos interesaron en una evaluación, investigación o en cualquier actividad, que en este caso lo utilizamos en una investigación científica, ya que nos permitió una adecuada explotación de la fuente de información, donde se generó preguntas abiertas que permiten al encuestado dar opiniones y expresarse en la respuesta respecto a una o más variables a medir. Dentro de su construcción se consideró preguntas donde primero se hizo preguntas abiertas o cerradas con una muestra de la población donde se trató de involucrar a alguien que sea responsable como son los representantes de ciertas Micro y Pequeñas Empresas para así poder capturar la información y pasarlo todos los datos por un procesamiento hacia computadora, para que sus respuestas puedan ser comparadas, ya que nos favoreció para facilitar la explotación de los resultados, por ello se debe cuidar la naturaleza de las preguntas, la manera de presentarlas, el orden al formularlas, etc.

4.5. Plan de análisis

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo el uso del análisis descriptivo, donde se elaboró figuras estadísticas, técnicas y tablas que en conjunto ayudaron a responder preguntas formuladas para la recolección de datos representado los resultados en figuras porcentuales donde durante la investigación se utilizó programas informáticos como Microsoft Excel y Word.

4.6. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGÍA		
			Universo y muestra	Métodos	Instrumentos
¿Cuáles son las principales características de la capacitación y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector comercio, rubro librería, Urb. 21 de abril, Chimbote, 2015?	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar las principales características de la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote ,2015.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio -rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote ,2015.</p>	<p>Gestión de calidad</p> <p>Capacitación</p>	<p>El universo y muestra.</p> <p>•Universo: Se utilizara una población de 10 Mypes del sector comercio - rubro Librería, Urb. 21 de abril, distrito Chimbote, 2015</p> <p>•Muestra: Se tomará una muestra o parte de la población de 7 Mypes del sector comercio -rubro Librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote, 2015.</p>	<p>6.1. El tipo de investigación Cuantitativo, porque la recolección de datos y la presentación de los resultados se van a utilizarán procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.</p> <p>6.2. Nivel de la investigación de las tesis. La investigación será descriptiva porque sólo se limitará a describir las características y otras variables en estudio.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario.</p>

Continúa...

Concluye

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGIA		
			Universo y muestra	Métodos	Instrumentos
	<p>Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio -rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote ,2015.</p> <p>Determinar las principales características de la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote ,2015.</p> <p>Determinar las principales características de la Capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio -rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote ,2015.</p>			<p>características y otras variables en estudio.</p> <p>6.3. Diseño de la investigación.</p> <p>La investigación será no experimental, porque sólo se limitará a estudiar las variables en su contexto dado, es decir, se tomará la información tal como la proporcionaba el empresario encuestado, sin manipular las variables.</p> <p>El estudio es transversal porque se realizará en un tiempo determinado.</p>	

4.7 Principios éticos

En dicha investigación basada en Micro y Pequeñas Empresas suelen presentarse conflictos debido a dilemas éticos de difícil solución, por lo tanto dentro de ello se utilizó principios éticos. Dichos principios no se transcribieron y/o utilizaron como reglas para dar solución a problemas relacionados con la investigación si no como marco de referencia para soluciones coherentes y fundamentales racionalmente para problemas específicos de carácter ético. Por lo tanto, dentro de la investigación se mencionó ciertos principios éticos como el principio de confidencialidad ya que fue importante asegurar la garantía de que la información personal será protegida para que no sea divulgada sin consentimiento de la persona. Dicha garantía se lleva a cabo por medio de un grupo de reglas que limitan el acceso a ésta información, por lo que por otra parte nos aseguró tener una confiabilidad en dicha investigación ya que debe estar presente en todos los instrumentos de carácter científico para la recogida de datos si el instrumento o instrumentos reúnen estos requisitos habrá cierta garantía de los resultados obtenidos en un determinado estudio y, por lo tanto, las conclusiones pueden ser creíbles y merecedoras de una mayor confianza. Por último se incorporó el respecto a la persona por lo que implica conocer el propio valor y el de los demás, así como algunos contextos se obtuvo libremente mediante las opiniones que se han surgido en la investigación realizada por personas aledañas a la investigación.

V. RESULTADOS

Tabla 01. Características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del Sector Comercio, rubro librería, Distrito Chimbote, 2015

Datos generales:	N° de Mypes	F. Relativa %
Edad (años)		
18 - 30	5	50,0
31 - 50	5	50,0
51 a más	0	0,0
Total	10	100,0
Genero		
Masculino	5	50,0
Femenino	5	50,0
Total	10	100,0
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0,0
Primaria	0	0,0
Secundaria	3	30,0
Superior universitaria	2	20,0
Superior no universitaria	5	50,0
Total	10	100,0
Cargo que desempeña		
Dueño	5	50,0
Administrador	0	0,0
Gerente	5	50,0
Total	10	100,0
Tiempo que desempeña en el cargo (años)		
0 a 3	1	10,0
4 a 6	3	30,0
7 a más	6	60,0
Total	10	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del Sector Comercio, rubro librería, Distrito Chimbote, 2015

Tabla 02. Características de las Micro y Pequeñas empresas del Sector Comercio Rubro Librería, Distrito Chimbote, 2015.

De la Empresa:	N° de Mypes	F. Relativa %
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro (años)		
1 a 5	1	10,0
6 a 10	3	30,0
10 a más	6	60,0
Total	10	100,0
Número de trabajadores de las micro y pequeñas empresas:		
1 a 5 trabajadores	10	100,0
6 a 10 trabajadores	0	0,0
11 a más trabajadores	0	0,0
Total	10	100,0
Su empresa se creó para:		
Generar ganancia	10	100,0
Subsistencia	0	0,0
Total	10	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del Sector Comercio, rubro librería, Distrito Chimbote, 2015

Tabla 03. Características de la capacitación de las Micro y Pequeñas empresas del Sector Comercio, rubro librería, Distrito Chimbote, 2015.

De la capacitación	Nº de Mypes	F. Relativa %
Se ha capacitado en los últimos años		
Si	7	70,0
No	3	30,0
Total	10	100,0
Cuántas veces se ha capacitado		
1 a 2 veces	9	90,0
3 a más veces	1	10,0
Total	10	100,0
Para Usted la capacitación es una:		
Inversión	5	50,0
Gasto	5	50,0
Total	10	100,0
Ha capacitado a su personal		
Si	5	50,0
No	5	50,0
Total	10	100,0
Qué tipo de capacitación ha recibido su personal		
Ventas	2	20,0
Actualización en modas	0	0,0
Cuidado de las prendas	0	0,0
Atención al cliente	4	40,0
No capacita a su personal	4	40,0
Total	10	100,0
La capacitación eleva la eficiencia del personal		
Si	8	80,0
No	2	20,0
Total	10	100,0
Considera que la capacitación al personal mejora ganancias de su empresa		
Si	8	80,0
No	2	20,0
Total	10	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del Sector Comercio, rubro librería, Distrito Chimbote, 2015.

Tabla 04. Características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio -rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote ,2015”

De Gestión de calidad	N° de Mypes	F. Relativa %
¿Conoce el termino Gestión de Calidad?		
Si	6	60,0
No	4	40,0
Total	10	100,0
Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce:		
a) Benchmarking	0	0,0
b) Empowerment	0	0,0
c) La 5 s	10	100,0
d) Outsourcing	0	0,0
Total	10	100,0
¿Qué dificultades encuentra para la implementación de gestión de calidad?		
a) Poca iniciativa	2	20,0
b) No se adapta a los cambios	5	50,0
c) Desconocimiento del puesto	3	30,0
Total	10	100,0
Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce:		
a) La observación	7	70,0
b) Escala de puntuaciones	3	30,0
c) Evaluación de 360°	0	0,0
Total	10	100,0
La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio		
Si	6	60,0
No	4	40,0
Total	10	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del Sector Comercio, rubro librería, Distrito Chimbote, 2015

VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Referente al representante legal de la Micro y pequeñas empresas:

En el presente estudio realizado respecto a la edad se obtuvo que el 50% tienen una edad de 18 – 30 años (Tabla N° 01), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por **Salazar (2016)**, el cual menciona que el 42,31% de los representantes tienen una edad de 31 – 50 años de edad, **Torres (2016)**, el cual manifiesta que el 56,2% tienen una edad de 31 – 50 años, **Beltrán (2014)** menciona que el 50% tienen una edad de 31 – 50 años de edad y **Zegarra (2014)**, el cual determina que el 60% de la edad de los representantes oscila entre 31 – 50 años de edad. Esto demuestra que una mayoría relativa de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote ,2015 están siendo dirigidas por personas jóvenes adultas.

Con respecto al género se obtuvo que el 50% de los representantes son de género masculino, (Tabla N° 01), estos resultados coinciden con los resultados por **Torres (2016)**, el cual menciona que el 81,2% son de género masculino, **Beltrán (2014)**, donde determina que el 62,5% son de género masculino y **Zegarra (2014)**, donde hace mención que el 100% son de género masculino. Pero contrasta con los resultados encontrados por Salazar, (2016), el cual determina que el 53,85% son de género femenino. Esto demuestra que una mayoría relativa de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote ,2015 están siendo dirigidas por personas de género masculino.

Con respecto al grado de instrucción se obtuvo que el 50% de los representantes tienen un grado de instrucción Superior no universitaria. (Tabla N° 01), Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por **Salazar (2016)**, el cual manifiesta que el 50 % tienen un grado de instrucción secundaria y **Beltrán (2014)**, donde menciona que el 37,5% tienen un grado de instrucción nivel secundaria. Esto demuestra que una mayoría relativa de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote ,2015 están siendo dirigidas por personas con un grado de instrucción superior no universitaria.

Con respecto al cargo que desempeña se obtuvo que el 50% de los representantes ocupan un cargo de dueño. (Tabla N° 01). Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por **Torres (2016)**, el cual manifiesta que el 50% de los representantes tienen un cargo de administrador. Esto demuestra que una mayoría relativa de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote ,2015 están siendo dirigidas por personas que ocupan un cargo de dueño.

Con respecto al tiempo que desempeña en el cargo se obtuvo que el 60% de los representantes tienen un tiempo de 7 a más años en el cargo que ocupan. (Tabla N° 01). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por **Torres (2016)**, el cual determina que el 75% de los representantes tienen un tiempo de 7 a más años en el cargo que ocupan. Esto demuestra que una mayoría absoluta de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote ,2015 están siendo dirigidas por personas con un tiempo prolongado de 7 años a más dentro de su cargo.

Referente a las características de las Micro y pequeñas empresas

Con respecto al tiempo de permanencia de la empresa en el rubro se obtuvo que el 60% de las Mypes tienen de 10 a más años de permanencia en el rubro. (Tabla N° 02), Estos resultados contrastan con los resultados por **Torres (2016)**, donde menciona que el 50% de las Mypes tienen de 5 a 10 años de permanencia en el rubro y **Beltrán (2014)**, el cual determina que el 50% de las Mypes tienen de 0 a 5 años de permanencia en el rubro. Esto demuestra que una mayoría relativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote, 2015, tienen una permanencia en el rubro de 10 años a más.

Con respecto al número de trabajadores de las Mypes se obtuvo que el 100% de las Mypes tienen de 1 a 5 trabajadores. (Tabla N° 02). Esto demuestra que en su totalidad las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote, 2015, cuentan con 1 a 5 trabajadores dentro de la empresa

Con respecto a la creación de las Mypes se obtuvo que el 100% se creó para generar ganancias. (Tabla N° 02). Esto demuestra que en su totalidad las micro y pequeñas empresas

del sector comercio, rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote, 2015, se creó para generar ganancias a corto y largo plazo.

Referente a la variable Capacitación

Con respecto a que si se ha capacitado en los últimos años se obtuvo que el 70% de los representantes dice que si se ha capacitado en los últimos años. (Tabla N° 03). Estos resultados coinciden con los resultados por **Zegarra (2014)**, el cual menciona que el 100% si se ha capacitado en los últimos años. Pero contrastan con los resultados encontrados por **Beltrán (2014)**, el cual determina que el 98,7% no se ha capacitado en los últimos años y **Zegarra (2014)**, donde determina que el 62,04% no han sido capacitados en los últimos años. Esto demuestra que una mayoría relativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote, 2015, si capacita constantemente a sus trabajadores y aun en los últimos años.

Con respecto a las veces que ha sido capacitado se obtuvo que el 90% de las Mypes han sido capacitados de 1 a 2 veces. (Tabla N° 03). Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por **Beltrán (2014)**, donde menciona que el 68,7% de los representantes de las Mypes ha sido capacitado de 3 a más veces. Esto demuestra que LA mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote, 2015, capacita constantemente a sus trabajadores de 1 a 2 veces

Con respecto a la opinión sobre la capacitación se obtuvo que el 50% de los representantes dicen que la capacitación es una inversión. (Tabla N° 03). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por **Beltrán (2014)**, el cual menciona que el 100% de los representantes dicen que la capacitación es una inversión. Esto demuestra que una mayoría relativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote, 2015, opina acerca de la capacitación, que es una buena inversión que a largo plazo les genera ganancias.

Con respecto a la capacitación a su personal se obtuvo que el 50% de los representantes si han capacitado a su personal. (Tabla N° 03). Esto demuestra que una mayoría relativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote, 2015, si ha capacitado a su personal.

Con respecto al tipo de capacitación que ha recibido su personal se obtuvo que el 40% de los representantes ha capacitado a su personal enfocándose en atención al cliente. (Tabla N° 03). Esto demuestra que la minoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote, 2015, se enfoca en capacitar a su personal en atención al cliente, lo cual le permite diferenciarse de las demás Mypes.

Con respecto a que si la capacitación eleva la eficiencia del personal se obtuvo que el 80% de los representantes dicen que la capacitación si eleva la eficiencia del personal. (Tabla N° 03). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por **Beltrán (2014)**, donde determina que el 93,7% de la capacitación si eleva la eficiencia del personal. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote, 2015, opina que la capacitación eleva la eficiencia del personal.

Con respecto que si la capacitación al personal mejora ganancias de su empresa se obtuvo que el 80% de los representantes de las Mypes consideran que la capacitación al personal genera ganancias a la empresa. (Tabla N° 03). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por **Beltrán (2014)**, donde menciona que el 100% de los representantes de las Mypes consideran que la capacitación al personal genera ganancias a la empresa. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote, 2015, consideran que la capacitación que les dan al personal les genera ganancias a la empresa.

Referente a la variable Gestión de Calidad

Con respecto al conocimiento del término gestión de calidad se obtuvo que el 60% de los representantes si tienen conocimiento del término gestión de calidad. (Tabla N° 04). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por **Salazar (2016)**, el cual manifiesta que el 100% de los representantes si tienen conocimiento del termino gestión de calidad. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote, 2015, si conocen el termino gestión de calidad.

Con respecto a que técnicas modernas de la gestión de la calidad conoce se obtuvo que el 100% de los representantes conocen las 5 S como técnica moderna de gestión de calidad. (Tabla N° 04). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por **Beltrán (2014)**, donde resalta que el 75% de los representantes de las Mypes conocen el Outsourcing como técnica moderna de gestión de calidad. Esto demuestra que en su totalidad las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote, 2015, conocen las 5 S como técnica de gestión de calidad.

Con respecto a que técnicas utiliza para medir el rendimiento de su personal se obtuvo que el 70% de los representantes utilizan la observación como técnica para medir el rendimiento de su personal. (Tabla N° 04). Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote, 2015, utilizan un técnica para medir el rendimiento de su personal y es la de observación.

Con respecto a las dificultades existen en la implementación de la gestión de calidad se obtuvo que el 50% tienen la dificultad de poder adaptarse a los cambios. (Tabla N° 04). Esto demuestra que una mayoría relativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote, 2015, tienen como dificultad la adaptación a los cambio lo cual no les permite tener una implementación de gestión de calidad.

Con respecto a que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio se obtuvo que el 60% de los representantes de las Mypes dicen que la gestión de calidad si mejoran el rendimiento del negocio. (Tabla N° 04). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por **Beltrán (2014)**, el cual menciona que el 87,5% de los representantes dicen que la gestión de calidad si mejoran el rendimiento del negocio y **Guzmán (2014)**, donde determina que el 69,56% de los representantes dicen que la gestión de calidad si mejoran el rendimiento del negocio. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería, Urb. 21 de abril, distrito Chimbote, 2015, dan a conocer que la implementación de gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio.

VII. CONCLUSIONES

Referente a los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas

El 50% de los representantes legales de las Micro y Pequeñas empresas del Sector comercio, rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote, 2015, están siendo dirigidas por personas jóvenes de 18 a 30 años de edad, el 50% son de género masculino, el 50% tienen un grado de instrucción superior no universitario, donde estos tienen un cargo de dueños y llevan de 7 años a más en el cargo. Lo que nos lleva a decir que son personas jóvenes pero no con mucho conocimiento apropiado y son del género masculino donde por su grado de instrucción y su experiencia en llevar años en el cargo que son ellos mismos dueños de estas Mypes, donde este los avala debido a la enseñanza en la parte teórico-práctico en información empresarial que recogieron es necesaria y lo pueden aplicar a las Mypes, ya que se puede decir que ciertas empresas del rubro prefieren que los representantes cuenten con experiencia y su juventud en sus plantas de personal, lo cual les da la prioridad a ellos y una ventaja competitiva para así poder obtener mayor ganancias a ellos mismos

Referente a las características de las Micro y pequeñas empresas

El 60% de las Micro y pequeñas empresas tienen de 7 años a más de permanencia en el rubro, el 100% de las Mypes tienen de 1 a 5 trabajadores y el 100% creó su empresa para generar ganancias. Esto implica que en su totalidad estas mypes fueron creadas con un objetivo y/o finalidad de generar ganancias para beneficio propio con un cierto número de trabajadores. Lo que se dice que estas Mypes ya llevan un tiempo apropiado dentro del rubro de librerías, siendo Mypes que son organizados con un grupo de trabajadores. Juntamente con la experiencia y el tiempo de permanencia que tienen estos representantes y sus Mypes pueden llegar a sus objetivos propuestos hasta llegar a la expansión.

Referente a la variable Capacitación

El 70% de más Mypes si se ha capacitado en los últimos años, el 90% se ha capacitado de 1 a 2 veces, el 50% cree que la capacitación es una inversión, el 50% ha capacitado a su personal, el 40 % ha capacitado a su personal enfocándose en atención al cliente, el 80% de las Mypes la capacitación eleva la eficiencia del personal, el 80% considera que la

capacitación mejora ganancias de su empresa. Esto nos indica que estas Mypes si son capacitadas constantemente ya que invierten en ella para generar algún tipo de ingreso, eficiencia del personal enfocándose en diversos puntos de servicios. Se puede decir que para ellos la capacitación de que le dan a su personal es una inversión que a corto, mediano y largo plazo les va a beneficiar trayendo como consecuencias positivas un mayor incremento de ventas y/o comercialización plasmándose dentro de los activos que tiene la empresa, para ello los representantes buscan enfocarse en un área determinada de acuerdo al rubro de las Mypes que en este caso su enfoque para la capacitación es el de atención al cliente ya que le permite también elevar la eficiencia y no dejan de capacitar por lo que les ha vuelto una costumbre que hasta en los últimos años tratan de mejorar la eficiencia de su personal.

Referente a la variable Gestión de Calidad

El 60% de las Mypes si conocen el término gestión de calidad, el 100% de las Mypes conoce “Las 5 S” como técnica moderna de gestión de calidad, el 50% tiene como dificultad poca iniciativa para la implementación de gestión de calidad, el 70% conoce la observación como técnica para medir el rendimiento del personal, el 60% de las Mypes, la gestión de calidad le contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. Dentro de este contexto no dice que las Mypes utilizan técnicas en gestión de calidad como es las 5 S lo que esta implantación de la gestión de calidad para estos representantes se ha revelado como una de las herramientas de mejora de la gestión, y por lo tanto de la calidad, más efectivas y válidas ya que los ponen en práctica, lo que hace que el personal tenga más rendimiento en su labor, lo que ocasiona que el personal entre en evolución sobre su desempeño, lo que les permite a las Mypes competir con empresas más grandes, y brindarles a los clientes la seguridad de productos o servicios y mantener una calidad constante, alcanzar y mantener aumentos en la productividad, satisfacción del cliente y otros objetivos que la empresa se haya planteado.

VIII. RECOMENDACIONES

- Con un sano criterio diría que lo mejor de una micro y pequeña empresa, hace que invierta en el capital humano, para que un negocio funcione adecuadamente tiene que tener colaboradores contentos con su empleo. Muchos empresarios creen que invertir en el capital humano es algo secundario, ese es el peor error que pueden cometer. Desarrollar un clima de trabajo cordial, brindarles acceso a la capacitación especializada y reconocer su trabajo destacado harán que sean el motor del crecimiento de tu empresa. El tener un impacto en las ganancias, obtener el mayor rendimiento del personal representa para la empresa cumplir con los objetivos hecha al cliente de calidad y de servicio. La eficiencia del recurso humano en prácticamente todas las empresas es vital para el éxito. La relación que existe entre la capacitación y la productividad es de gran importancia ya que mientras que el trabajador sea más capacitado este será el mejor y sabrá manejar los recursos con los que cuenta.
- Por otro lado estas Mypes deben usar la tecnología, para que tu negocio sea más competitivo en tu rubro, debes aprovechar las herramientas tecnológicas que ofrece el mercado. A través de distintas aplicaciones y sistemas informáticos puedes mejorar tus procesos, reducir tus tiempos de producción y comunicación, llevar un mejor control financiero y sistematizar la relación con tus clientes. Usar la tecnología te ayudará a dar el salto hacia el crecimiento empresarial. Con la implementación de un nuevo sistema de gestión de la calidad dentro de las Mypes, tienen la gran oportunidad de demostrar su capacidad para proporcionar tanto productos como servicios que satisfagan los requisitos de los clientes y los reglamentos aplicables. Planificar un crecimiento empresarial de manera que aporten valor e incidir en el control y medición objetiva de los resultados.

- De otro modo a medida que el negocio siga creciendo, hay que darse cuenta se debe hacer cambios para adaptarte mejor al mercado y diferenciarte de la competencia. Lo cual puede que el servicio o producto que ofrezcas en tu negocio ya exista en el mercado pero está en ti en darle un valor agregado que destaque de los demás, te brinde un posicionamiento en la mente de tus clientes y, por supuesto, te genere ganancias, innovación es creatividad que genera utilidad.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aspilcueta (2011) *MYPES en el Perú*.
Recuperado:<http://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypesperu.shtml#ixzz3sRafMHS>

Chanduví. (2010). *Plan de Análisis de MYPE sobre la capacitación en Piura. Perú.*

Escalante, J. (25 de Septiembre de 2012). *Beneficios a MYPE deberían durar tres años*. El comercio, pág. 4 al 7.

Escalante, J. (23 de Enero de 2014). *Siete puntos claves en los cambios de la ley de MYPE*. El comercio, pág.

Galván, (2011). Tipos de capacitación. Recuperado de:<http://barbaragalvangnz.blogspot.pe/2011/04/tipos-de-capacitacion.html>.

Jáuregui A. (2011). *Teoría del crecimiento económico*. Recuperado de:
<http://www.eumed.net/cursecon/libreria/2004/rk/4a.htm>

Huamán, J. (2009). *Las Mypes en el Perú*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/las-mypes-en-el-peru/>

Mejía, A., Beatriz, J., Luyo, C., Bernales, P., Sáenz, R., Regina, C., (2011). *Dificultades y alternativas de solución para el ingreso de las MYPES al mercado de capitales peruano*.
Recuperado:<http://cendoc.esan.edu.pe/fulltext/tesis/ma2011/mfdc201110.pdf>.

Prado, A. (2011). *El financiamiento como estrategia de optimización de gestión en las mypes textil confecciones de gamarra*. (Tesis de pregrado). Universidad San Martín De Porres. Lima– Perú.

Zapata L. (2011). *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). Universidad Autónoma de Barcelona.

Anexo 01

ACTIVIDADES	SEMANAS												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Título de investigación (caratula)	X												
Hoja de firma del jurado	X												
Hoja de agradecimiento	X												
Hoja de dedicatoria	X												
Resumen		X											
Abstract			X										
Contenido				X									
Introducción					X								
Revisión de literatura					X								
Metodología de la investigación						X							
Resultados de investigación							X						
Análisis de resultado de investigación								X					
Conclusiones									X				
Referencias Bibliográficas									X				
Informe final de investigación										X			
Artículo científico											X		
Ponencia del informe final												X	
Presentación y aprobación de informe de tesis													X

Anexo 02: Presupuesto

DETALLE	UND.	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Movilidad		6	1.30	7.80
Folder	Und.	2	0.70	1.40
Impresiones	Hojas	150	0.30	45
Anillado	Und.	2	3.00	6.00
Usb	Und.	1	20	20
Lapicero	Und.	1	0.50	0.50
Cuaderno	Und.	1	3.00	3.00

Anexo 03: Cuadro de población de sondeo

N°	RAZON SOCIAL	DIRECCION
1	La cultura	Urb. "21 de abril"
2	Betel	Urb. "21 de abril"
3	La luz	Urb. "21 de abril"
4	El rincón de maría	Urb. "21 de abril"
5	Rosita	Urb. "21 de abril"
6	Julieta	Urb. "21 de abril"
7	21 de abril	Urb. "21 de abril"
8	La panchita	Urb. "21 de abril"
9	Yolita	Urb. "21 de abril"
10	Santiago	Urb. "21 de abril"

Anexo 04: Cuestionario



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: “Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro librería , Urb. 21 de Abril – Chimbote, 2015”, tesis que servirá para obtener el título profesional de licenciada en administración, la información que usted proporcionara será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece de antemano su valiosa información y colaboración.

GENERALIDADES

I. CARACTERÍSTICAS DE LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

1. Edad

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

2. Genero

- a). Masculino
- b). Femenino

3. Grado de instrucción

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

4. Cargo que desempeña

- a). Dueño
- b). Gerente
- c). Administrador

5. Cuantos años se desempeña en el cargo

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

II. 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

7. Número de trabajadores de las Micro y Pequeñas empresas

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

8. Su empresa se creó para

- a). Generar ganancia
- b). Subsistencia

III. CARACTERÍSTICAS DE LA VARIABLE CAPACITACIÓN

9. ¿Se ha capacitado en los últimos años?

- a). Si
- b). No

10. Cuantas veces se ha capacitado

- a). 1 a 2 veces
- b). 3 a más veces

11. Para Usted la capacitación es una:

- a). Inversión
- b). Gasto

12. Ha capacitado a su personal.

- a). Si
- b). No

13. Qué tipo de capacitación ha recibido su personal

- a). Ventas
- b). Actualización en modas
- c). Cuidado de las prendas

- d). Atención al cliente
- e). No capacita a su personal

14. La capacitación eleva la eficiencia del personal.

- a). Si
- b). No

15. Considera que la capacitación al personal mejora las ganancias de su empresa.

- a). Si
- b). No

IV. CARACTERÍSTICAS DE LA VARIABLE GESTION DE CALIDAD

16. Conoce el termino Gestión de Calidad

- a). Si
- b). No

17. Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce

- a) Benchmarking
- b) Empowerment
- c) La 5 s
- d) Outsourcing

18. Qué dificultades encuentra para la implementación de gestión de calidad

- a) Poca iniciativa
- b) No se adapta a los cambios
- c) Desconocimiento del puesto

19. Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce

- a) La observación
- b) Escala de puntuaciones
- c) Evaluación de 360°

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

- a). Si
- b). No

Anexo 05: Gráficos

1.- Referente a las características de los representantes de las micros y pequeñas empresas del sector comercio rubro librería.

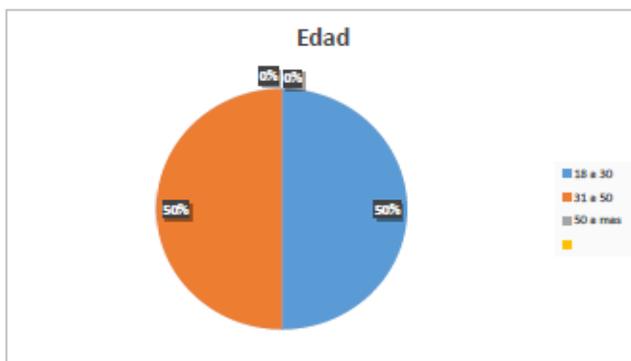


Figura 01: Edad de los representantes
Fuente: Tabla 01

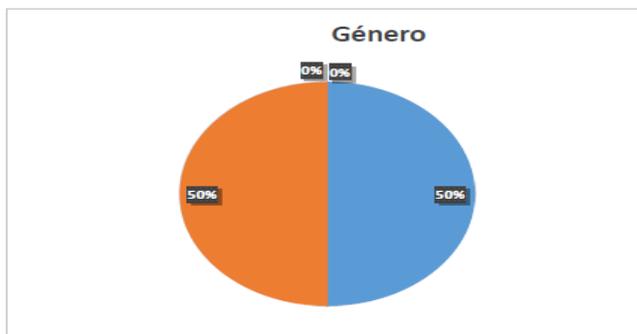


Figura 02: Género de los representantes
Fuente: Tabla 01

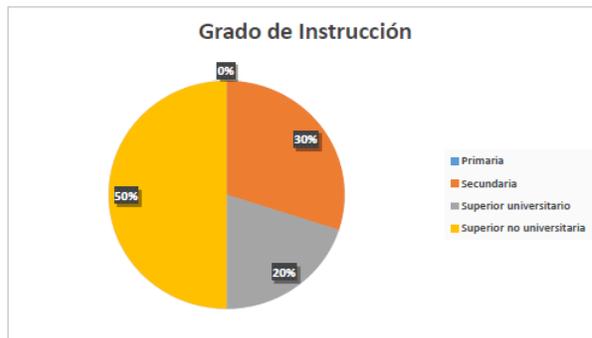


Figura 03: Grado de instrucción
Fuente: Tabla 01

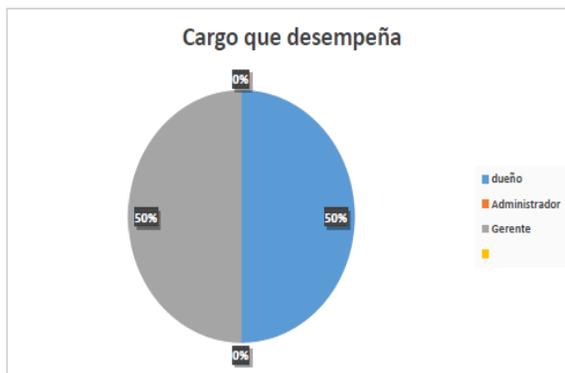


Figura 04: Cargo que desempeña
Fuente: Tabla 01



Figura 05: Tiempo que desempeña
Fuente: Tabla 01

2. Características de Los Representantes de las Micro y Pequeñas

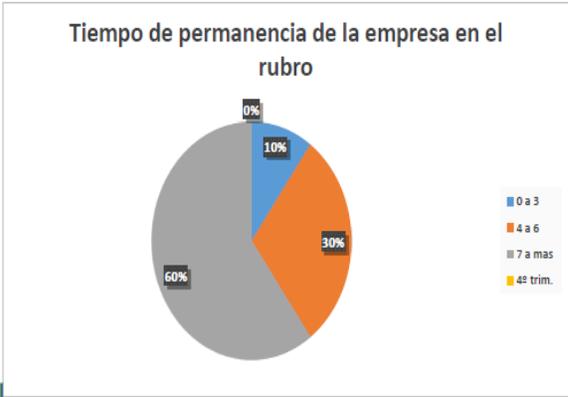


Figura 06: Tiempo que desempeña
Fuente: Tabla 02



Figura 07: Número de trabajadores de las micro y pequeñas empresas

Fuente: Tabla 02

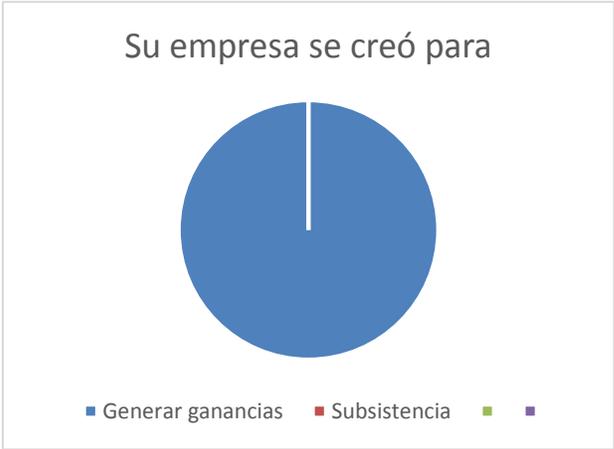


Figura 08: su empresa se creó para

Fuente: Tabla 02

3. Características de la capacitación de las Micro y Pequeñas



Figura 10: Se ha capacitado en los últimos años
Fuente: Tabla 03



Figura 10: Cuántas veces se ha capacitado
Fuente: Tabla 03



Figura 11: Para usted la capacitación es una
Fuente: Tabla 03

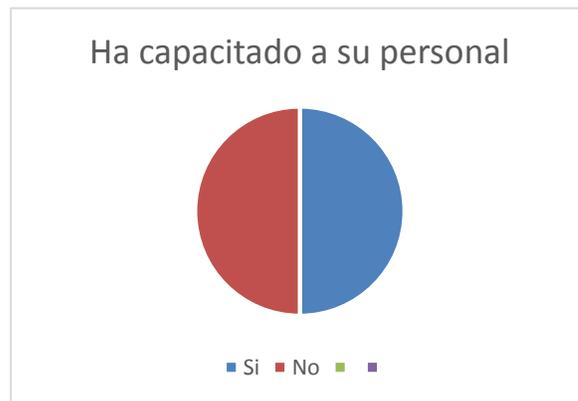


Figura 12: Ha capacitado a su personal
Fuente: Tabla 03

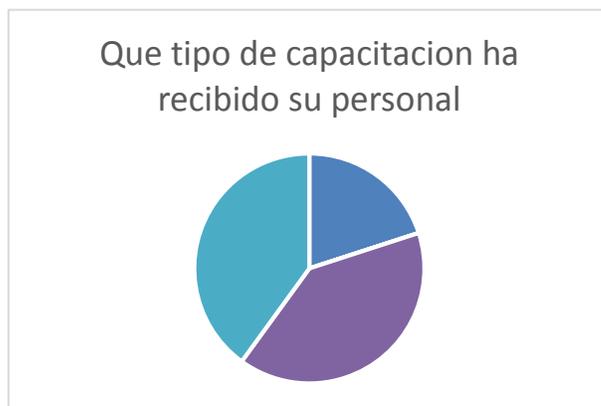


Figura 13: Que tipo de capacitación ha recibido su personal
Fuente: Tabla 03

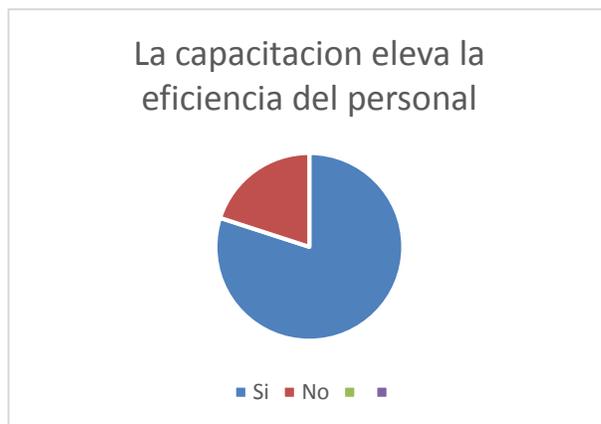


Figura 14: La capacitación eleva la eficiencia del personal
Fuente: Tabla 03

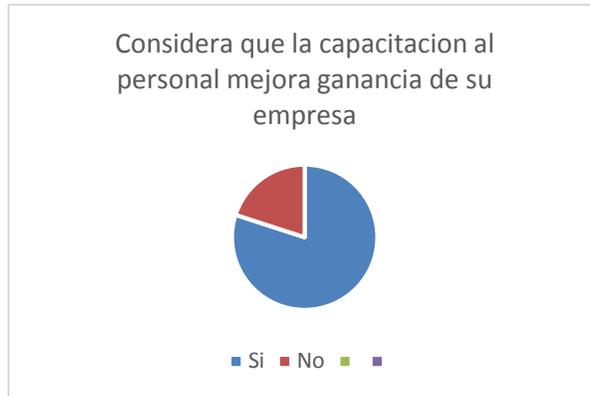


Figura 15: Considera que la capacitación al personal mejora ganancias de su empresa
Fuente: Tabla 03

04. Características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas.

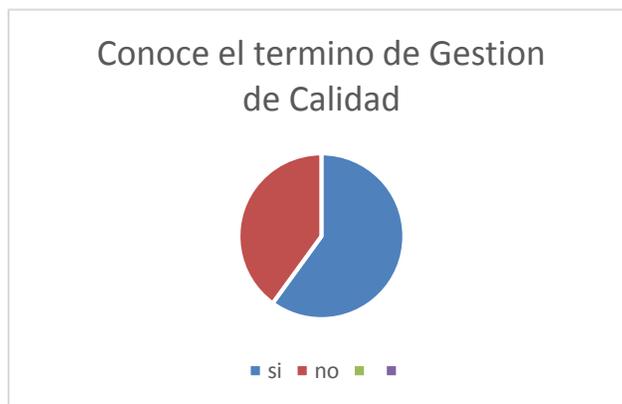


Figura 16: Conoce el termino de Gestión de Calidad
Fuente: Tabla 04



Figura 17: Que técnicas modernas de la Gestión de Calidad conoce
Fuente: Tabla 04

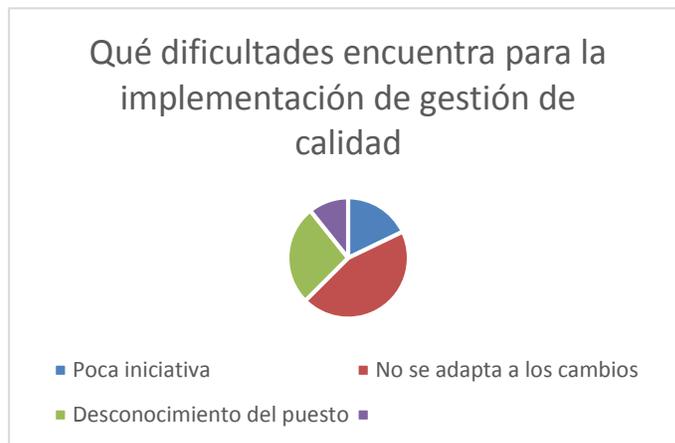


Figura 18: Que dificultades encuentra para la implementación de gestión de calidad
Fuente: Tabla 04

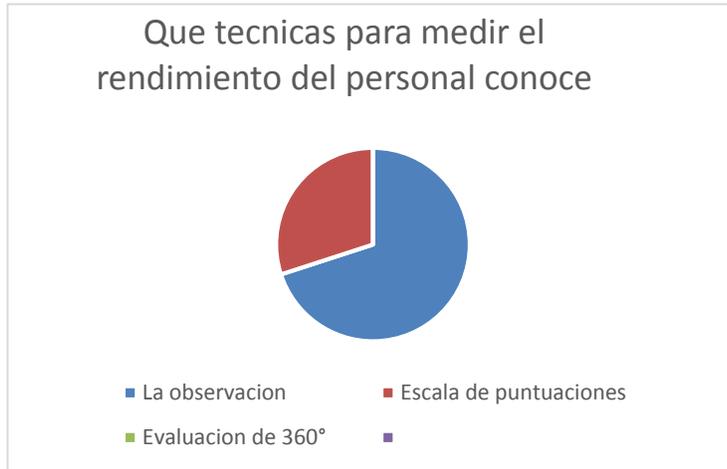


Figura 19: Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce
 Fuente: Tabla 04

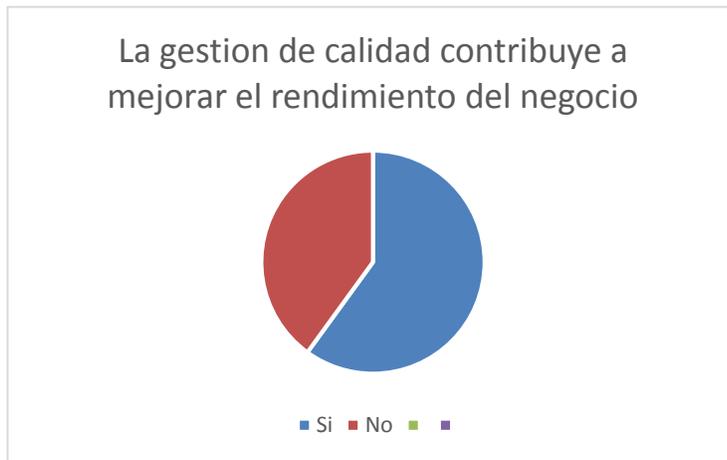


Figura 20: La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento
 Fuente: Tabla 04