



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LA
CAPACITACIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO – RUBRO SALONES
DE BELLEZA Y SPA EN LA AVENIDA PACÍFICO,
DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE, AÑO 2017.

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

AUTORA

Br. Fanny Silda Alejo Rosales

ASESOR

Dr. Reinerio Zacarias Centurión Medina

CHIMBOTE – PERÚ

2019

JURADO EVALUADOR

Dr. José German Salinas Gamboa

Presidente

Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez

Miembro

Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos

Miembro

AGRADECIMIENTO

A Jehová Dios por ser la fuerza que impone en mí para salir adelante y lograr cada objetivo a lo largo de toda mi vida, es quien me ayuda y me fortalece, es quién guía el destino de mi vida.

A mí querida familia:

A mis padres Manuel Alejo y Silda Rosales, a mis queridos hermanos porque ellos siempre están a mi lado brindándome su apoyo incondicional y sus consejos.

A Jehová Dios por ser la fuerza que impone en mí para salir adelante y lograr cada objetivo a lo largo de toda mi vida, es quien me ayuda y me fortalece, es quién guía el destino de mi vida.

DEDICATORIA

A Jehová Dios por fortalecerme y darme sabiduría, para seguir adelante y lograr cada objetivo a lo largo de toda mi vida.

A mi familia por ser mi apoyo incondicional y quienes me impulsan a seguir adelante.

A a mis maestros, por habernos enseñado con dedicación y esmero, brindándonos sus valiosos conocimientos, con la finalidad de formar a futuros profesionales.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación ha tenido como objetivo general determinar las características de la Gestión de Calidad con el uso de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro salones de belleza y spa, en la avenida Pacífico del distrito de Nuevo Chimbote, año 2017. Para el desarrollo del presente trabajo se utilizó el diseño No experimental – Transversal – Descriptivo. Para determinación de la muestra, se identificó una muestra de 13 (trece) representantes que estuvieron dispuestos a brindarnos información necesaria para nuestra investigación, se les aplicó un cuestionario conformado de 23 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniendo los siguientes resultados: el cual se obtuvo un resultado predominante que es: el 61.5% de los representantes tienen entre 31 a 40 años, el 92.3% de género femenino, el 46.1% tienen estudios técnicos, el 38.5% son encargados, el 61.4% tienen más de 5 años de permanencia en el rubro, el 92.3% cuentan de 1 a 5 trabajadores, el 100% de los negocios son formalizados, el 53.8% fue creado por ser rentable. Con respecto a la gestión de calidad, el 84.6% conoce el término de gestión de calidad, el 69.2% aplica una técnica de gestión de calidad, el 100% afirma la importancia que tiene la gestión de calidad, el 100% manifiestan conocer alguna técnica administrativa, el 100% indican haberse capacitado antes de crear su negocio, el 54% capacitan a su personal en lo relacionado a la atención al cliente, el 61.5% la capacitación les proporciona beneficios en sus negocios, el 100% consideran que mejora el rendimiento del personal.

Palabras clave: Gestión de Calidad, Mejora Continua, Recurso Humano.

ABSTRACT

The present research work had as general objective to determine the characteristics of the Quality Management with the use of the training in the micro and small company sector service - heading beauty salons and spa, in the Pacific Avenue of the district of Nuevo Chimbote, 2017 For the development of the present work, the Non - experimental - Transversal - Descriptive design was used. To determine the sample, we identified a sample of 13 representatives who were willing to provide us with information necessary for our research, we applied a questionnaire consisting of 23 questions through the survey technique, obtaining the following results: obtained a predominant result that is: 61.5% of the representatives are between 31 to 40 years old, 92.3% are female, 46.1% have technical studies, 38.5% are legal representatives, 61.5% from 5 to more years in the category, 92.3% have from 1 to 5 workers, 100% of the businesses are formalized, 53.8% was created to be profitable. Regarding quality management, 84.6% know the term of quality management, 69.2% apply a quality management technique, 100% affirm the importance of quality management, 100% they state they know some administrative technique, 100% indicate they have trained before creating their business, 54% train their staff in relation to customer service, 61.5% provide training in their business, 100% % consider that it improves the performance of the personnel. Likewise, it was found that a percentage of the micro and small companies in the service sector, Beauty Salons and Spa, were trained before starting their businesses, as well as claiming to train their staff with respect to customer service, which they provide. Benefits and improves the performance of them.

Keywords: Quality management, continuous improvement, human resources.

CONTENIDO

1. Título de la tesis.....	i
2. Jurado evaluador.....	ii
3. Agradecimiento.....	iii
4. Dedicatoria.....	iv
5. Resumen.....	v
6. Abstract.....	vi
7. Contenido.....	vii
8. Índice de tablas.....	viii
9. Índice de figuras.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	7
2.1 Antecedentes.....	7
2.2 Bases Teóricas.....	14
2.3 Marco Conceptual.....	26
III. HIPÓTESIS.....	29
IV. METODOLOGÍA.....	30
4.1 Diseño de investigación.....	30
4.2 Población y muestra.....	30
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	31
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
4.5 Plan de Análisis.....	33
4.6 Matriz de Consistencia.....	34
4.7 Principios éticos.....	35
V. RESULTADOS.....	36
5.1 Resultados.....	36
5.2 Análisis de Resultados.....	41
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	55
6.2. Recomendaciones.....	56
REFERENCIAS.....	57
ANEXOS.....	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector Servicio, Rubro Salones de Belleza y Spa, en la avenida Pacífico del distrito de Nuevo Chimbote, año 2017.....	31
Tabla 2. Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector Servicio, Rubro Salones de Belleza y Spa, en la avenida Pacífico del distrito de Nuevo Chimbote, año 2017.....	32
Tabla 3. Características de la Gestión de Calidad con el uso de la Capacitación del sector Servicio, Rubro Salones de Belleza y Spa, en la avenida Pacífico distrito de Nuevo Chimbote, año 2017.....	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad.....	68
Figura 2. Genero.....	68
Figura 3. Grado de Instrucción.....	69
Figura 4. Cargo que desempeña.....	69
Figura 5. Tiempo que se encuentra en el sector.....	70
Figura 6. Cantidad de Trabajadores.....	70
Figura 7. Situación de las Mypes.....	70
Figura 8. Motivo de creación de la Mype.....	71
Figura 9. Conoce el término de gestión de calidad.....	71
Figura 10. Aplica una gestión de calidad.....	71
Figura 11. Importancia de la gestión de calidad.....	72
Figura 12. Conoce alguna técnica administrativa.....	72
Figura 13. Qué tipo de técnica administrativa conoce.....	72
Figura 14. Ha recibido algún tipo de capacitación.....	73
Figura 15. Se ha capacitado en los últimos años.....	73
Figura 16. Cuántas veces se ha capacitado.....	73
Figura 17. Como considera la técnica de capacitación.....	74
Figura 18. Capacita a su personal.....	74
Figura 19. Que técnicas realiza para capacitar.....	74
Figura 20. En qué temas capacita a su personal.....	75
Figura 21. Porque razón no capacita a su personal.....	75
Figura 22. Qué tipo de beneficios le proporcionó la capacitación.....	76
Figura 23. Considera usted, que la capacitación mejora el rendimiento de sus trabajadores.....	76

I. INTRODUCCIÓN

En el Perú, actualmente, la labor que llevan a cabo las Micro y Pequeñas Empresas es de indiscutible relevancia, no solo teniendo en cuenta su contribución a la generación de empleo, sino también considerando su participación en el desarrollo socioeconómico de las zonas en donde se ubican. Por tanto, constituyéndose en la base empresarial más importante del país, considerada también como generadora de empleo. De igual manera, la problemática que atraviesa las micro y pequeñas empresas del sector servicio es que la mayoría tienen problemas de una inadecuada gestión de calidad con respecto a qué técnica adecuada deberían utilizar en sus respectivos negocios ya sea esto por falta de conocimiento o por desinterés de los mismos, quiere decir que no es tomado con la debida importancia por los empresarios de las micro y pequeñas empresas, a esto se suma la falta de profesionalismo y desconocimiento de alguno de ellos, esto conlleva a que no son capacitados, por la falta del recurso económico que atraviesan las mismas. Los empresarios de las micro y pequeñas empresas generalmente invierten muy poco en capacitar a su personal, en tal sentido los estilistas de los diversos salones de belleza no se encuentran altamente capacitados en los diversos servicios que deberían ofrecer y por ende esto imposibilitará que sus negocios no surjan adecuadamente en este mundo globalizado, en que día a día aparecen nuevas tendencias de moda y cuidado personal tanto para damas y caballeros en la cual ofrecen en los diversos centros de belleza y spa.

Pero a pesar de la importancia que tienen estas micro y pequeñas empresas, muchas de ellas tienen problemas que limitan su permanencia y desarrollo en el sector empresarial, uno de estos problemas es la falta de una adecuada gestión administrativa de calidad con personal capacitado, en las diversas micro y pequeñas empresas dado que estas en su mayoría fueron creadas por personas que no poseen conocimientos administrativos para poder direccionarlas, debido a que muchos de ellos abren sus negocios empíricamente sin tomar en cuenta diversos factores para emprender el negocio, algunos empresarios aperturan sus negocios por obtener ganancias adicionales ya que cuentan con otras actividades a las que se dedican, esto conlleva a descuidar a la micro y pequeña empresa las mismas que se encuentran a cargo de uno de los trabajadores que hacen a su vez la labor operativa así como administrativa, en

algunos casos se ha podido apreciar que son de tipo familiar por lo tanto la mayoría de sus empleados son hijos, tíos primos, etc. Que no tienen conocimientos para poder desempeñar el puesto de trabajo, por lo tanto cometen ciertos errores que ahuyenta a los clientes, específicamente en el rubro de salones de belleza y spa, los problemas más habituales que puede enfrentar los estilistas con sus clientes son por disgusto por el corte, tinte y hasta quemado de cabellos, esto se da como consecuencia de que sus trabajadores no tienen suficiente conocimiento, técnicas para la manipulación de ciertos elementos químicos que se utilizan en el mundo del estilismo, a su vez puede ser también que los mismos dueños por desconocimiento o por querer minimizar costos adquieren productos de mala calidad, de dudosa procedencia que no tienen ningún tipo de garantía provocando diversas enfermedades alérgicas a la piel y cuero cabelludo eso conlleva a generar el malestar de los clientes haciendo que estos no regresen al negocio, generándose pérdidas económicas y hasta el cierre de las empresas por consecuencia de no tener un personal capacitado, formando así las estéticas y spa del alto índice de micro y pequeñas empresas que desaparecen en nuestro país. Pero este problema no solamente es a nivel nacional sino también internacional.

En la Unión Europea, América Latina y el Caribe, la calificación de los recursos humanos constituye un problema declarado tanto en las Mypes, siendo más grave en el segundo caso, constituyendo un importante cuello de botella para la elevación de la productividad. Sin embargo mientras en la UE hay sistemas de capacitación para emprendedores y trabajadores bastante desarrollados a nivel territorial, en América Latina es una carencia bastante generalizada, especialmente en lo que respecta a una oferta de calidad y en temas más sectoriales. (Hernández, 2009).

Como se puede observar la importancia de la calificación del recurso humano para las empresas, su valor e importante que los empresarios y emprendedores sean capacitados, para administrar de una manera adecuada y de calidad sus empresas o negocios que deseen crear.

Asimismo, podemos ver cuán importante es el recurso humano para las empresas, en Mérida, Yucatán – México, se puede apreciar lo que requieren las empresas para conservar a sus empleados, crear un ambiente de continuo aprendizaje, proporcionarles adecuadas técnicas de superación y oportunidades así como reconocer

el aprendizaje y el desarrollo que respalde futuras habilidades, todo ello en un ambiente con las condiciones adecuadas para retenerlos en la empresa. (Cantón, 2010).

Por consiguiente, en América Latina no sólo nos encontramos frente a una carencia de años de escolaridad, sino de formación en competencias básicas necesarias para una posterior capacitación continua en la empresa. En el desarrollo de capital humano calificado, radica uno de los principales escollos y desafíos para las MIPYMES latinoamericanas, tanto en lo que respecta a la parte gerencial como de los trabajadores. Los sistemas de capacitación existentes en América Latina presentan bastantes debilidades desde la perspectiva de una oferta de calidad – con algunas excepciones como Brasil.

Se requiere incentivar intensamente la demanda de capacitación para empresarios y trabajadores en todos los estratos de las MIPYMES, removiendo los obstáculos existentes, empezando por las barreras culturales presentes en los propios empresarios. En general, se trata no sólo de centrar el desarrollo del sistema de capacitación en la demanda, sino también apoyar la generación de una oferta de capacitación de calidad a través del territorio, concertadamente con los actores del sistema productivo.

En América Latina y el Caribe, las Mypes son los motores del crecimiento económico; por ello, es preocupación de los gobiernos de turno y de la sociedad civil en general, generar los instrumentos adecuados para apoyarlas, estos instrumentos son fundamentalmente un sistema que canalice conocimiento e innovación relevantes hacia las Mypes. Un mecanismo es movilizar los recursos de capacitación de las ONGs, universidades y centros de capacitación profesional para aumentar capacidad gerencial y administrativa de las Mypes, lo cual tienen efectos positivos sobre la adopción de buenas prácticas de gestión empresarial, lo que impacta positivamente en el desempeño de las Mypes. (Ferraro, 2010). Siendo esta la razón que las Mypes continúen en una serie de obstáculos que enfrentan a diario no permitiéndoseles avanzar a largo plazo, por tanto las empresas deben establecer estrategias que les permitan evaluar o supervisar ante un riesgo permitiéndoles que sus empresas subsistan en el mercado ante una amenaza competitiva.

En el Perú, las Mypes cumplen un rol fundamental, su aporte produciendo u ofertando bienes y servicios, adquiriendo y vendiendo productos o añadiéndoles valor agregado

constituye un elemento determinante en la actividad económica y generación de empleo, pero, carecen de capacitación, poca gestión de negocios, falta de capitales de trabajo por elevado financiamiento de crédito, poca asistencia técnica, y demasiada informalidad. (Palacios, 2018)

En la Región Ancash y el país en general vive con una ausencia clamorosa por parte del Gobierno Central, de políticas de apoyo integral. Es un sector que ha dejado de creer en todo y en nadie y pareciera que se ha resignado a convivir con la frustración y el desaliento que viven las Mypes en todo el país. Por tanto, las Mypes deben ser Capacitadas para enfrentar con mejores posibilidades de éxito los retos de competencia y globalización. Actualmente en la región presenta una deficiente organización a nivel empresarial que involucra la escasa Capacitación de las Mypes no les permite tener capacidad de competencia.

En Nuevo Chimbote, específicamente en la avenida pacífico, donde se desarrolló el trabajo de investigación existen micro y pequeñas empresas dedicadas a brindar servicio de peluquería, salones de belleza y spa, la mayoría de las personas que las dirigen las micro y pequeñas empresas no aplican la gestión de calidad en sus procesos, pero si capacitan a su personal a través de seminarios en temas de atención al clientes para atraerlo y fidelizarlo, dejando de lado la capacitación más importante que es la de manipulación de los productos y compuestos químicos que utilizan, los cuales algunos son nocivos para la salud por que pueden producir cáncer al cuero cabelludo siendo este uno de los problemas más relevantes que dejan de lado y que con frecuencia son los que llevan al cierre de las microempresas. Por lo tanto se planteó la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son las características de la Gestión de Calidad con el uso de la Capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro Salones de Belleza y Spa en la avenida Pacífico, distrito de Nuevo Chimbote, año 2017?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: determinar las características de la Gestión de Calidad con el uso de la Capacitación en la micro y pequeña empresa sector servicio – rubro Salones de belleza y Spa en la avenida Pacífico del distrito de Nuevo Chimbote, 2017. Para alcanzar el

objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos, determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro Salón de belleza y Spa en la avenida Pacífico del distrito de Nuevo Chimbote, 2017. Determinar las características de las micro y pequeña empresas del sector servicio – rubro Salón de belleza y Spa en la avenida Pacífico, distrito de Nuevo Chimbote, 2017. Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de la Capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro Salones de belleza y Spa en la avenida Pacífico del distrito de Nuevo Chimbote, 2017.

La investigación se justifica, porque permitió conocer las características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa, por tanto, conociendo su aplicación en cuanto a la capacitación del recurso humano, es de mucha importancia obtener la fidelización y obtener un cliente satisfecho de los servicios que se brinden.

En consecuencia, también permitió que los empresarios o emprendedores comprueben la situación en la que se encuentran sus micro y pequeñas empresas, al tener personal capacitado con profesionalismo en brindar un servicio adecuado con productos de mejor calidad, logrando de esta manera el éxito y posicionamiento de sus empresas o negocios.

En el presente estudio la investigación se ha utilizado el diseño no experimental, porque se recopilaron los datos sin manipular de liberadamente la variable gestión de calidad donde se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto. Transversal, porque el estudio se realizó en un tiempo determinado para el recojo de la información utilizando una muestra de trece (13) micro y pequeñas empresas, a quienes se le aplicó un cuestionario de veintitrés (23) preguntas. Descriptivo, porque solo se describió las principales características de los representantes, de las micro y pequeñas empresas, así como las variables en Gestión de Calidad con el uso de la Capacitación en el propio estudio. Tal como se puede apreciar en el (Anexo 2) figuras (Anexo 4).

Se obtuvieron los siguientes resultados predominantes que es: el 61.5% de los representantes tienen entre 31 a 40 años, el 92.3% de género femenino, el 46.1%

tienen estudios técnicos, el 38.5% son encargados, el 61.4% tienen más de 5 años de permanencia en el rubro, el 92.3% cuentan de 1 a 5 trabajadores, el 100% de los negocios son formalizados, el 53.8% fue creado por ser rentable. Con respecto a la gestión de calidad, el 84.6% conoce el término de gestión de calidad, el 69.2% aplica una técnica de gestión de calidad, el 100% afirma la importancia que tiene la gestión de calidad, el 100% manifiestan conocer alguna técnica administrativa, el 100% indican haberse capacitado antes de crear su negocio, el 54% capacitan a su personal en lo relacionado a la atención al cliente, el 61.5% la capacitación les proporciona beneficios en sus negocios, el 100% consideran que mejora el rendimiento del personal.

Llegando a la conclusión, que la totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salón de belleza y Spa, en la avenida Pacífico, distrito de Nuevo Chimbote, tienen de 31 a 50 años, son de género femenino, tienen grado de instrucción técnico, están siendo dirigidas por los representantes legales de las micro y pequeñas empresas.

La totalidad de representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salón de belleza y Spa, en la avenida Pacífico, distrito de Nuevo Chimbote, tienen una permanencia de 5 a más años en el rubro, cuenta de 1 a 5 trabajadores, las micro y pequeñas empresas se encuentran formalizadas en su mayoría, el motivo de su creación es la rentabilidad.

La totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salón de belleza y Spa, en la avenida Pacífico, distrito de Nuevo Chimbote, aplica la gestión de calidad en sus negocios, afirma la importancia que es la gestión de calidad para sus negocios, la mayoría absoluta de representantes afirma conocer alguna técnica administrativa, también aplican la capacitación como una técnica administrativa, manifiestan haberse capacitado antes de crear sus micro y pequeñas empresas, un grupo afirma capacitarse más de 3 veces, la mayoría de representantes consideran que la técnica de capacitación es una inversión, la mayoría de micro y pequeñas capacita a su personal a través de seminarios, un porcentaje de empresarios afirma haber capacitado a su personal relacionado a la atención al cliente, los mismos que proporcionan beneficios y mejora el rendimiento del personal.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

En el presente trabajo de investigación se tomó en cuenta la variable, sector y en dos de ellos se encontró sólo sector y rubro; esto debido a que no se encontró la información necesaria que permita detectar el rubro según la variable indicada en antecedentes similares al proyecto por ser aún objeto de investigación.

2.1. Antecedentes

Abanto, (2017) en su tesis *Gestión de Calidad en la Capacitación de los Recursos Humanos en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios - rubro Pollerías, distrito de Coishco Provincia Santa, Departamento Ancash, año 2017*, tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, periodo 2017. Obteniendo los siguientes resultados: El 75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene una edad entre 31 a 50 años, también predomina el 85.7% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino, el 100% de los representantes tienen estudios secundarios, el 100% de los representantes son dueños de la micro y pequeña empresas, el 62.5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas llevan más de 7 años en el rubro, el 100% de las micro y pequeñas empresas tiene entre 1 a 5 colaboradores, el 75% de las micro y pequeñas empresas fueron creadas para generar ganancias, el 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas no conocen del término gestión de calidad, el 62.5% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas aseguran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa, el 75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas si se capacitan, el 75% de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas si reciben capacitación, el 62.5% de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas si han recibido curso de capacitación este último año, el 100% de los representantes encuestados de las micro y pequeñas empresas consideran que la capacitación es una inversión.

Se concluyó: que los representantes son adultos que sus edades oscilan entre 31 a 50 años de edad, 100% tienen estudios secundarios, así también son los dueños y el 62,5% tienen el cargo más de 7 años. El 62,5% de la micro y pequeñas empresas tienen más

de 7 años en el rubro, 100% cuentan entre 1 a 5 colaboradores, el 75% tienen a personas no familiares trabajando para sus negocios y el 75% fueron creadas con la finalidad de generar ganancias. El 100% de los representantes no conocen el término de gestión de calidad, el 75% aplican la técnica de Liderazgo empresarial, el 62% tienen poca iniciativa en la aplicación de la gestión de calidad, el 75% miden el rendimiento de su personal a través de la observación, aseguran que el personal tiene poca iniciativa en la aplicación de la gestión de calidad, el 62,5% consideran que la gestión de calidad mejora el rendimiento. Los microempresarios el 75% de los representantes no se capacitan, el 75% no han recibido un curso de capacitación en estos últimos años, el 75% no han recibido ningún tema de capacitación, el 75% consideran que la capacitación es relevante y 100% consideran es un inversión. En consecuencia, se puede apreciar que los representantes no toman interés en cuanto a la capacitación, miden el rendimiento de su personal a través de la observación esto debido a la falta de capacitación debido que sólo tienen estudios secundarios sin que estos se sientan motivados u orientados en la mejora del servicio, esto conlleva a que el personal que labora en su empresa no tengan iniciativa propia, en la brindar un servicio de calidad.

En el estudio realizado se utilizó el diseño No experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observó tal como se muestra en su contexto sin sufrir modificaciones. Fue transversal porque el estudio se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde tuvo un inicio y un fin. Fue descriptivo por que se describió las características más relevantes Gestión de calidad en la capacitación del recurso humano.

Alarcón, (2016) en su tesis *Gestión de Calidad en la Capacitación en las micro y pequeñas empresas del Sector Servicios, rubro Actividades de Salud Humana – Tópicos en la ciudad de Tarapoto, año 2016*, tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro actividades de salud humana – tópicos, Tarapoto, periodo 2016. Obteniendo los siguientes resultados: El 70% de los representantes, son personas adultas en edades de 31 a 50 años de edad, el 70% de los empresarios son de sexo femenino, el 80% tienen grado de instrucción no universitaria, el 90% de empresarios que se desempeñan son dueños, el 60% de los encargados tienen de 0 a 3 años. El 60% de las micro y pequeñas empresas se dedican en el rubro de la actividad

de salud humana entre 4 a 6 años, el 100% de las microempresas tienen de 1 a 5 trabajadores. El 90% de los representantes conoce el término Gestión de Calidad ya que tienen un nivel de educación, el 90% de los representantes no conoce, técnicas modernas de gestión de calidad, esto debido que las empresas fueron creadas por necesidad de generar ganancias sin estudios de gestión. El 90% de representantes considera necesario la capacitación, el 80% de los microempresarios manifestaron desconocer la ventaja de la gestión de calidad en la capacitación, el 70% de microempresarios considera la capacitación como una inversión, 90% de los encuestados considera que la gestión de calidad en la capacitación ayuda a mejorar la rentabilidad en sus empresas ya que son conscientes de las limitaciones que tienen.

Se concluyó, que la mayoría de los representantes tienen entre 31 a 50 años de edad, son del género femenino, con grado de educación superior no universitario, que son dueños, encargados en un promedio de 3 años. Tienen una permanencia en el rubro de 4 a 6 años, los trabajadores. No conocen el término de gestión de calidad, no conocen técnicas modernas de gestión de calidad. Consideran necesario la capacitación empresarial, no se ha capacitado en el último año, consideran a la capacitación empresarial, no se han capacitado en el último año, consideran a la capacitación una inversión y son conscientes de que la gestión de calidad en la capacitación ayuda a mejorar la rentabilidad de sus empresas. En la actualidad, es importante considerar la capacitación en todo campo ya que debido a ello nos va a permitir mejorar el negocio y por ende asegurar la inversión que se realizó para tal hecho, así también se debe tener en cuenta la importancia de aplicar la gestión de calidad en los negocios hoy en día. Se puede decir que los representantes de los Salones de belleza y Spa de la avenida Pacífico, no son ajenos a esta preocupación con respecto a la variable antes mencionada sobre Gestión de calidad con el uso de la Capacitación.

En la investigación realizada fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente la variable sin sufrir modificaciones. Fue transversal por que se realizó en un espacio de tiempo determinado donde tuvo inicio y un fin. Se utilizó una población de 15 micros y pequeñas empresas. Se utilizó una muestra dirigida de 10 Mypes del sector Servicio.

Fernández, (2016) en su tesis *Gestión de Calidad y Capacitación al Personal de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Rubro – Restaurantes, Sector Central Distrito La Esperanza, Provincia Trujillo Departamento La Libertad, año 2016*, tuvo como objetivo general: Describir las características de la gestión de calidad y capacitación al personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro – restaurantes, sector central – La Esperanza, periodo 2016. Obteniendo los siguientes resultados: El 60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son mujeres, el 44% de empresarios tienen entre 18 a 30 años de edad, el 60% de los representantes son universitarios, el 60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 5 a más años, el 52% de las micro y pequeñas empresas tiene 1 a 5 años, el 100% de las micro y pequeñas empresas son formales, el 80% de las micro y pequeñas empresas cuentan con 1 a 5 trabajadores, el 50% de empresarios crearon su negocio con la finalidad de obtener ganancias. El 90% de representantes de los micros y pequeñas empresas aplican la técnica de gestión de calidad, el 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas aplican la buena atención al cliente. El 41% de los representantes a veces realizan capacitaciones al personal.

Se concluyó, que la mayoría de los representantes de las micros y pequeñas empresas en estudio el 60% son de género femenino, tienen una edad promedio entre 18 a 30 años en un 44%, el 60% tienen grado de instrucción con estudios universitarios, y el 60% tienen una experiencia laboral de 5 años a más. Los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio, se encuentran en el mercado en un 52% de 1 a 5 años, un 80% de las micro empresas cuentan con 1 a 5 trabajadores, su objetivo es obtener ganancias un 50% y la totalidad de los negocios son formales en un 100%. Los representantes de los micros y pequeñas empresas en estudio aplican la gestión de calidad un 90%, un 40% de Mypes utilizan la técnica de lluvia de ideas, aplican una buena atención al cliente un 100%. El 41% de los representantes de los micros y pequeñas empresas realizan capacitación a veces al personal, el 70% del personal tiene buena actitud con el cliente, y un 70% de representantes realizan evaluación a su personal, y el 70% lo realiza de una manera permanente.

En la investigación utilizó el diseño no experimental, transversal porque en el presente estudio tuvo principio y fin. Fue descriptivo porque se estudió la influencia

de las características de las variables. Se aplicó una población de 126 micro y pequeñas empresas y una muestra de 50 Mypes.

Huamán, (2015) en su tesis *Caracterización del Financiamiento y la Capacitación de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicios – Rubro SPA, en la avenida Gran Chimú de la urbanización Zarate distrito de San Juan de Lurigancho, Provincia y Departamento de Lima, Periodo 2015*, tuvo como objetivo general: Describir las principales caracterizaciones del financiamiento y la capacitación de las MYPES del sector servicio – rubro SPA, de la avenida Gran Chimú cuerdas 10 a la 18, en la Urb. Zárate, en el distrito de San Juan de Lurigancho, Provincia de Lima, Departamento Lima, periodo 2015. Obteniendo los siguientes resultados: El 62.5% tiene entre 1 a 5 años en el mercado, con respecto a la capacitación el porcentaje es relativamente bajo, la mayoría de empresarios de la MYPES manifiestan que la capacitación es un gasto y el 71.4% considera que la capacitación es una inversión, el 57% de empresas indican capacitarse cada 6 meses, el 57.1% de los encuestados tienen en cuenta temas de actualización y tendencias del mercado, del 100% de empresas que invirtieron en capacitar a su personal manifestaron que mejoraron las capacidades de sus trabajadores, después de la capacitación el 71% de empresas recibieron menos quejas de sus colaboradores, el 100% de empresas manifiesta que hubo aumento en la productividad después de la capacitación. El 75% de empresarios iniciaron sus negocios basado en una oportunidad.

Se concluyó: El 25% indica que la necesidad fue lo que le impulso a iniciar el Spa, mientras un 75% indicó que tomaron en cuenta mucho la oportunidad de trabajo ya que la avenida Gran Chimú es una zona donde la gente recorre mucho, asimismo, el 62.5% de las empresas tienen funcionando en el mercado entre 1 – 5 años, el 12.5% tienen funcionando entre 6 – 10 años y el 25% tienen funcionando en el mercado entre 11 – 15 años, se puede ver que el 75% son empresas naturales y el 25% son jurídicas. El 44% de las empresas “sí” capacita a su personal, mientras que el 56% “no” capacita a su personal. EL 28.6% los consideran como un gasto. El 100% de las empresas que fueron capacitadas nos dijo que había mejorado en sus capacidades después de las capacitaciones recibidas, el 57.1% indican que la capacitación si le ayudo a poder reducir sus costos, el 43% de las empresas que se capacitan, mejoraron su rentabilidad y mejoró sus capacidades con la capacitación.

En la investigación se utilizó el diseño descriptivo, porque solo se describirá la realidad tal como se presenta. La población estuvo constituida por 17 Mypes. Para determinar la muestra se ha aplicado la fórmula estadística para poblaciones finitas.

Pando, (2015) en su tesis *Caracterización de la Formalización y la Capacitación de las Mypes del Sector Servicio – Rubro Salón de Belleza, del Distrito de los Olivos, Provincia – Departamento de Lima, Período 2015*, tuvo como objetivo general: Describir las principales características de la formalización y la capacitación de las micro y pequeña empresas del sector servicio – rubro salón de belleza, distrito Los Olivos, Provincia Lima, Departamento Lima, periodo 2015. Obteniendo los siguientes resultados: el 41% de empresas tiene entre 3 a 5 años de funcionamiento en el mercado, el 100% de empresas son formales, el 100% de las MYPES cuentan entre 1 a 10 trabajadores, el 82.1% de empresarios son de sexo femenino. El 33% de MYPES manifestaron haber recibido capacitación en temas de seguridad y salud en el trabajo, el 67% de las MYPES capacita a su personal, el 100% de empresarios manifiestan que la capacitación es una inversión, el 41% de empresarios capacita a su personal una vez al año y el 33% cada seis meses, el 82% de empresarios afirma el haber incrementado su productividad con la capacitación y el 18% indicaron no haber incrementado. El 26% de empresarios inició el negocio por necesidad y el 74% inició por una oportunidad en el mercado.

Se concluyó: Qué el 82.1% de estas Mypes está conformada por mujeres, el 10.3 por hombres y mujeres y sólo el 7.7% está constituido solamente por hombres. El 74% de los emprendimientos en la zona de estudio inició impulsando por el aprovechamiento de una oportunidad y de generarse sus propios puestos de trabajo, buscando mejoras en su vida económica, pero el 26% inició sus actividades empresariales impulsadas por la necesidad, encontrando una respuesta satisfactoria del mercado y manteniéndose hasta la actualidad. El 100% de los encuestados considera que el jefe o dueño del salón de belleza es emprendedor, pero también posee otras características en un alto porcentaje como son: planificador, organizador, arriesgado, estratega y visionario. El 100% de las MYPES del rubro de salones de belleza ha mejorado sus capacidades después de la capacitación, pero también el 83% de las MYPES elevó su productividad, y experimentó haber disminuido las insatisfacciones de los clientes. El 100% de las MYPES no reportó ninguna disminución en los costos de su servicio

después de recibir la capacitación. El 67% de las Mypes del rubro salones de belleza del distrito de Los Olivos ha capacitado a su personal, porque considera que esta es una inversión, que le ha permitido mejorar en diferentes aspectos.

En la investigación utilizaron el diseño descriptivo, sin manipular las variables, se describe el fenómeno tal como se muestra. Tuvo una población de 48 Mypes, para determinar la muestra se ha aplicado la fórmula estadística para poblaciones finitas.

Vega, (2016) en su Tesis *Gestión de Calidad con el uso de la Capacitación en las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicio - Rubro Construcción, casco urbano del Distrito de Chimbote, Provincia Santa, Departamento de Ancash, Periodo 2016*, tuvo como objetivo general: Determinar las características de la capacitación en la micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro construcción, casco urbano de la ciudad de Chimbote, año 2016. Obteniendo los siguientes resultados: El 100% de los representantes legales encuestados tienen entre 31 y 50 años de edad. El 87.5% de los representantes legales encuestados son de sexo masculino y un 12.5% son mujeres. El 87.5% de los representantes legales encuestados tiene de ocupación en la empresa la de gerente. El 87.5% de los representantes legales encuestados tiene más de 3 años trabajando en la empresa. El 100% de las empresas son formales. El 75% de las empresas tiene tanto trabajadores permanentes como eventuales. El 100% de las empresas tienen más de 3 años en la actividad. El 62.5% de las empresas fueron creadas para obtener ganancias. El 75% de las empresas brinda cursos de capacitación tanto a trabajadores eventuales y permanentes. El 100% de las empresas considera la capacitación es una inversión. El 62.5% de los representantes consideraron primordial recibir capacitación.

Se concluyó que el 100% de los representantes legales tienen entre 31 y 50 años de edad, el 87.5% son de sexo masculino el 62.5% son profesionales, el 87.5% tienen más de 3 años trabajando en la empresa, el 100% de las empresas son formales, tienen un 75% de trabajadores temporales y permanentes, el 100% considera que la capacitación es una inversión. Asimismo, existen muchas Mypes que se encuentran capacitándose continuamente, por ello es los representantes continúen capacitándose y de esta manera innovar en sus empresas y considerando la importancia hoy en día la gestión de calidad.

2.2. Bases Teóricas

Las Micro y Pequeñas Empresas

La micro y pequeña empresa, juega un papel muy importante en la cohesión social, ya que contribuye significativamente a la generación de empleo, de ingresos, erradicación de la pobreza y dinamiza la actividad productiva de la economías locales, difieren en la estimación de la contribución al Producto Bruto Interno. En consecuencia, este sector se viene convirtiendo en una alternativa para todas las personas que no tienen acceso a un puesto de trabajo. Se crean por iniciativa de emprendedores, en su mayoría cumplen con lo referido a la cantidad de trabajadores que pueden laborar en este tipo de Mypes cumpliendo con lo establecido tal como lo afirma la Ley 28015 (2003) afirma que:

La micro y pequeñas empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Según la Ley 28015, (2003)

La presente Ley de la Micro y Pequeña Empresa, permite al empresario impulsar en el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial en las diversas actividades a las que se dedican, siendo estas las impulsadoras al crecimiento del país, juegan un papel importante en la economía, es un importante agente de desarrollo en sus diversos campos de desarrollo.

Características de las Micro y Pequeña Empresas:

Es un régimen especial creado para las Micro y Pequeñas Empresas con el objetivo de promover su crecimiento al brindarles condiciones más simples para cumplir con sus obligaciones tributarias. Dándoles facilidades a empresarios domiciliados en el país que realicen actividades empresariales y que sus ingresos no superen las 1700 UIT. Tal como lo afirma según Ley N° 30056 (2013), afirma que:

Elimina el número máximo de trabajadores como parámetro para calificar como una micro y pequeña empresa. Porque al incluir esta variable incidía negativamente en el

Mercado de trabajo. Su eliminación acertada fomentará el uso del factor frente al factor capital. Según la Ley N° 30056 (2013).

- Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT).
- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT.
- Mediana empresa: Ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta monto máximo de 2300 UIT.

El aumento en el monto máximo de las ventas anuales indicado para las micro y pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por el Ministerio de Economía y Finanzas – MEF cada dos años y no será mayor a la variación porcentual acumulada producto bruto interno durante el periodo referido. Según la Ley N° 30056 (2013)

Característica comercial y administrativa de las Mypes:

1. Su administración es independiente. Por lo general son dirigidas y operadas por sus propios dueños.
2. Su área de operación es relativamente pequeña, sobre todo local.
3. Tienen escasa especialización en el trabajo. No suelen utilizar técnicas de gestión.
4. Emplean aproximadamente entre cinco y diez personas.
5. Dependen en gran medida de la mano de obra familiar.
6. Su actividad no es intensiva en capital, pero si en mano de obra. Sin embargo, no cuenta con mucha mano de obra fija o estable.
7. Disponen de limitados recursos financieros.
8. Tienen un acceso reducido a la tecnología. Según Cillóniz. F.(ProInversión) p.108

Objetivos:

Por consiguiente, hay diversos motivos de creación de una empresa esto dependerá de las razones existentes tanto de empresarios como emprendedores como pueden ser según su: necesidad, oportunidades, perspectivas y situaciones que se presenten. Esto se ve reflejado en el problema económico que atraviesa nuestra región, así como en nuestra localidad. Tal como lo afirma Según Ley 28015, (2003), afirma que:

Tiene por objeto la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al Producto Bruto Interno, la ampliación del mercado interno y las exportaciones y su contribución a recaudación tributaria del país. Según Ley 28015, (2003).

Por tanto, las micro y pequeñas empresas al estar constituidas tendrán más acceso a poder incrementar sus ingresos y a la vez brindar más empleo, ya que su productividad y rentabilidad aumentará, será más competitiva en el mercado y de esta manera lograr sus objetivos para lo cual han sido creadas.

Importancia:

Asimismo, podemos ver que las micro y pequeñas empresas, forman parte de un sector importante para la economía nacional y porque brinda oportunidades de empleo, siendo estas amortiguadores del problema de desempleo al ser intensivas en este factor, como por ser un instrumento de estabilidad social al brindar oportunidades de empleo. Tal como lo afirma, Tello (2014). Afirma que:

Es una de las principales fuentes de empleo, es interesante pues como herramienta de promoción de empleo en la medida en que solo exige una inversión inicial y permite el acceso a estratos de bajos recursos. Puede potencialmente constituirse en apoyo importante a la gran empresa resolviendo algunos cuellos de botella en la producción. Tello, (2014)

Son particularmente importantes para la economía por las grandes aportaciones a la producción y distribución de bienes y servicios, siendo grandes generadoras de empleo la misma que ayuda a la inclusión social y desarrollo local, regional. Siendo impulsores en el desarrollo económico del país.

- Las Mypes aportan, aproximadamente, el 40% del PBI y por ello, están entre las mayores impulsoras del crecimiento económico del país.
- Las Mypes ayudan a la generación de empleo con una participación decisiva en materia de inclusión social, innovación, competitividad y lucha contra la pobreza, por tanto generan el 47% del empleo en América Latina.

Como podemos ver las micro y pequeñas empresas cumplen un rol importante contribuyendo a la economía de nuestro país, ya que son grandes generadoras de empleo y auto empleo, reduciendo de esta manera la pobreza e inclusión social, también contribuyen al PBI considerándoseles como la fuerza impulsadora de la economía tal como afirma (Romero, 2018) afirma que:

Constituye como motor de desarrollo en el Perú el 98,6% de empresas brinda espacio de desarrollo a millones de trabajadores, que contribuyen al desarrollo de la economía, conforme las Mypes van creciendo y desarrollándose, nuevas van apareciendo. Según Romero, (2018).

Tipos de Micro y Pequeñas Empresas:

Por tanto, se puede destacar la labor importante de las micro y pequeñas empresas como impulsadoras del desarrollo económico, también son grandes abastecedoras de productos o servicios que brindan tanto a entidades públicas y privadas, según los diferentes tipos de micro y pequeñas empresas. Tal como afirma (Rodríguez, 18 de mayo 2018) afirma que:

Mypes representan el 98% de empresas que venden al Estado, publicado por El Comercio. Respecto al tipo de actividades que realizan las Mypes peruanas, resaltó que el 50,1% de ellas se dedica al rubro servicios; el 33,8% al sector comercio; y el 16,1% a otras actividades vinculadas a la extracción y producción. Según Rodríguez, J. (18-mayo-2018)

Así también podemos ser observadores día a día como van naciendo nuevas empresas y autoempleos que se generan para salir de la pobreza, de tal manera hay empresarios que buscan comercializar sus productos al exterior, lo cual es una lucha constante para lograr brindar productos de calidad a cualquier parte del mundo. Tal como afirma Según Universia (24-junio-2011) Perú La tierra de las Mypes. Afirma que:

En donde el Perú es considerado una de las economías más emergentes de la región. De hecho, los avances de la tecnología y el proceso de globalización, han abierto nuevos mercados y creado nuevos desafíos para las empresas peruanas.

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. Según Universia (24-junio-2011) Perú La tierra de las Mypes.

Mype de Subsistencia: las Mypes de subsistencia son aquellas unidades económicas sin capacidad de generar utilidades, dedicándose a actividades que no requieren de transformación substancial de materiales o deben realizar dicha transformación con tecnología rudimentaria.

Nuevos Emprendimientos: los nuevos emprendimientos entienden como aquellas iniciativas empresariales concebidas desde un enfoque de oportunidad, es decir como una opción superior de autorrealización y de generación de ingresos. Los emprendimientos apuntan a la innovación, creatividad y cambio hacia una situación económica mejor ya sea para iniciar un negocio como para mejorar y hacer más competitivas las empresas. Según Universia (24-junio-2011) Perú La tierra de las Mypes.

El emprendedor

Asimismo, podemos decir que las ideas de las que surgen los nuevos negocios no parten directamente de grandes descubrimientos técnicos, sino más bien de la observación de las actividades que se producen en la sociedad que nos rodea, observando con atención la vida cotidiana. Tal como lo afirma (Vásquez, 2015, págs. 14 -16) afirma que:

El emprendedor es alguien determinado y que tiene visión de negocios; que no espera que las cosas sucedan sino que toma la iniciativa en la búsqueda de mejoras, siempre viendo oportunidades y actuando en dirección a sus metas. Según Vásquez, (2015) págs. 14 -16

Características:

Perseverancia.- es una característica clave del emprendedor. Él no tiene miedo de los obstáculos sino que cree en su proyecto y va hasta el fin, cambiando su estrategia o incluso repitiendo lo mismo cuando sea necesario con el fin de superar las dificultades del camino.

Compromiso.- esto es muy relevante dado que para el éxito de la empresa es necesario compromiso y responsabilidad. El verdadero emprendedor tiene un compromiso total con su negocio, siempre observando los cambios que pueden ocurrir en el mercado en el que se encuentra, buscando siempre el éxito de la su empresa.

Calidad y eficiencia.- buscar mejorar cada vez más su producto o servicio. Conociendo la necesidad de este tipo de ventaja, cabe al emprendedor conocer las nuevas tendencias de mercado, nuevos modelos de producción que mejoren la misma sin dejar de lado la calidad de los productos y servicios que proporcionan la satisfacción del público objetivo.

Coraje para asumir riesgos, pero calculados.- el miedo o lo nuevo no puede ser parte de la vida del emprendedor, ya que en visión de la evolución del mercado las innovaciones tecnológicas que nunca dejan de llegar, es esencial que tengan el valor de asumir riesgos siendo estos mismos calculados, es decir no se puede tomar un riesgo cuando la probabilidad de error es de 100%.

Establecimiento de objetivos, metas.- es alguien que sabe a dónde va y de qué manera ir siendo esto esencial.

Son visionarios.- tienen una visión de lo que deparará el futuro para su negocio y su vida y lo más importante, tiene la capacidad de poner en práctica sus sueños.

Independencia, autonomía y autocontrol.- sabe superar las dificultades de la ruta ya que tiene plena convicción en sus objetivos y cree en ellos.

Saben tomar decisiones.- no se sienten inseguros, toman las decisiones correctas en el momento adecuado, planifican sus acciones rápidamente.

Sacan el máximo provecho de las oportunidades.- esto de se debe que las buenas ideas son las que vienen en primer lugar, por suerte o al azar, identifica oportunidades en el orden presente. Según Vásquez, (2015), págs. 14 -16

Gestión de Calidad en la micro y pequeña empresa:

Asimismo, se considera que la calidad es la capacidad de un producto o servicio que recibe el cliente o consumidor final para satisfacer sus necesidades. Por ello, el desarrollo de una gestión de calidad que satisfaga sus expectativas de los clientes es

fundamental para el éxito de la empresa. . Tal como lo afirma (la norma ISO 9001-2000, p. 02) afirma que:

Es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. Generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, así como la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad. Según (la norma ISO 9001-2000, p. 02).

Por tanto, las micro y pequeñas empresas deben tomar muy en serio el aplicar una buena gestión de calidad en sus negocios ya que es importante administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios de esta manera podrán ser competitivos en el mercado y por ende brindar sus productos al exterior, produciendo y comercializando con calidad.

Objetivos

Por lo tanto, en la actualidad los empresarios de los distintos tipos de micro y pequeñas empresas no son conscientes de la importancia de tomar en cuenta en sus negocios una Gestión de Calidad, debido de que ello dependerá el éxito de sus negocios, para que de esta manera no corran el riesgo de desaparecer. Tal como lo afirma (la norma ISO 9001- 2000, p. 01 y 03) afirma que:

Su objetivo principal es conseguir el éxito comercial y la mejora continua del rendimiento de la organización para mantener la satisfacción del cliente. Según (la norma ISO 9001-2000, p. 01).

Es incrementar la satisfacción de los clientes, ya que utiliza procesos de mejora continua. Resulta imprescindible para las organizaciones que decidan implementarla, ya que así garantizan que los productos o servicios que ofrecen a sus clientes cumplen con sus exigencias, y se encuentra avalada por una certificación de nivel internacional que supone un aumento del prestigio, garantía y seguridad.

La Gestión de la Calidad se basa en dos grandes objetivos de la empresa: **la eficacia** o extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados previstos, y **la eficiencia** o relación entre resultado alcanzado al cliente, mientras que

el segundo proporciona una clara orientación a los procesos. Según (la norma ISO 9001 – 2000, p. 03)

Los siete principios de la Gestión de Calidad

La importancia de estos principios de la gestión de la calidad en el comercio; es necesario que los empresarios, así como el personal directivo y operativo debe ser conocedores de los mismos. Tal como lo afirma (ISO 9001-2015) p. 23.

La ISO 9001-2015 ha sido desarrollada tomando como basa los principios de la gestión de calidad introducidos en su momento por la ISO 9000-2000. En su momento eran ocho los principios de la gestión de calidad, pero la nueva versión 2015 los redujo a 7. Ha desaparecido el principio Enfoque de sistemas para la gestión, aunque en realidad no, porque queda implícito en la redacción de los siete principios. Se muestra a continuación:

1. Enfoque al cliente
2. Liderazgo
3. Participación del personal
4. Enfoque basado en procesos
5. Mejora continua
6. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
7. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. Según (la norma ISO 9001, 2015 p. 23).

Según (la norma ISO 9001-2000, p. 03) El SGC (sistema de gestión de calidad) es aquella parte del sistema de gestión enfocada a dirigir y controlar una organización en relación con la capacidad. Un enfoque para desarrollar e implementar su sistema de gestión de calidad (o para mantener y mejorar uno ya existente) comprenden diferentes etapas tales como:

- Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas.
- Establecer la política y objetivos de la calidad de la organización, determinar procesos y responsabilidades necesarias para lograr los objetivos de la calidad.

- Determinar y proporcionar los recursos necesarios para lograr los objetivos de la calidad.
- Establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso.
- Aplicar estas medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso.
- Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas.
- Establecer y aplicar un proceso para mejora continua del sistema de gestión de calidad.

Importancia de la Gestión de la Calidad:

- Es importante porque debido a la experiencia internacional ha demostrado, que las empresas que cuentan con un sistema de Gestión de Calidad bajo esta norma gozan de una ventaja competitiva ante sus clientes y proveedores, ya que ofrece entre otros beneficios: mejora continua de sus proceso, mayor eficiencia y productividad, reducción de costos y aumento de rentabilidad, así como transparencia a través de procesos definidos de manera clara.
- La gestión de calidad, se enfoca a asegurar el mejor servicio y soporte al cliente, para adaptarse a las expectativas cambiantes del mercado.
- Toda Mype o inclusive una nueva empresa tienen mucho que ganar con la implementación una gestión de calidad, ya que no solo mejora el servicio al cliente. Y lograr obtener un estándar internacional es clave diferencial en el mundo de empresas que nacen en la economía actual.

En consecuencia, lo relacionado a la gestión de calidad en este negocio de belleza tener encuentra el obtener productos de buena calidad, que cumplan con los estándares de calidad el tema de la higiene y seguridad son muy importantes para poder captar clientes satisfechos. Hay cuatro factores importantes en la gestión de este negocio: el servicio, la calidad de los productos, los profesionales y la marca de la empresa como factor de confianza. Tal como lo afirma (la norma ISO 9001-2000, p. 03)

Capacitación en la Micro y Pequeñas Empresas

En consecuencia, la capacitación es un proceso continuo de enseñanza y aprendizaje en el desarrollo de destrezas de las personas los cuales les va a permitir un mejor

desempeño en sus labores habituales. Tal como lo afirma (García, 211, p.2) afirma que:

Es una actividad que debe ser integral, planeada, continua y permanente que tiene el objetivo de proporcionar el conocimiento necesario y desarrollar las habilidades (aptitudes y actitudes). Según (García, 2011, p. 2)

En la actualidad, es importante la capacitación al recurso humano, siendo este un factor estratégico para que las empresas puedan competir con los diversos micros y pequeñas empresas, los empresarios deben estar en constante capacitación para que puedan dirigir a su personal. Ya que la innovación y la calidad de servicio que se brinden estos negocios, va a permitir que la empresa produzca más y por ende sobreviva a este mundo globalizado y competitivo ya que día a día luchan por posicionarse en el mercado.

Objetivos:

- Promover el desarrollo de las competencias laborales de los trabajadores y empresas con el fin de contribuir a un adecuado nivel de empleo, mejorar su productividad, así como la calidad de los procesos y productos.
- Efectuar un diagnóstico de la situación actual, problemas y debilidades de las acciones de promoción a la capacitación de la Mype.

Importancia:

- La capacitación es un factor estratégico para que las empresas puedan ser competitivas, por lo que es necesario capacitar constantemente a los colaboradores de confianza y a todos los empleados.
- Cuando el personal de la empresa logra ocupar mejores puestos y la gente está consciente de que hay posibilidades de crecer dentro de la organización, el esfuerzo que se realiza es mayor, el grupo se identifica y la empresa se fortalece.
- la capacitación es una de las mejores soluciones a los problemas de las empresas.
- Es importante que el propietario de la empresa quien debe reconocer la importancia que tiene y apoyar a todo su equipo de trabajo en la formación.

- La capacitación no es un gasto, es una inversión continua que toda Mype debe hacer, al pasar el tiempo comprobará que es necesaria y que se mantendrá por más tiempo en el negocio.
- Una Mype es necesario este entorno competitivo se fortalezca las habilidades y herramientas de gestión empresarial que aceleren el proceso de crecimiento y consolidación del negocio.
- La capacitación permite mejorar las expectativas del ingreso mensual futuro por el desempeño del negocio.

Beneficios de la Capacitación

Como podemos ver, lo esencial que es la capacitación en la actualidad debido que nos encontramos en un mundo competitivo, tanto en el mundo de los negocios y demás profesiones, así como los empresarios antes de crear sus empresas deben capacitarse para poder ser frente a diversos problemas y tomar buenas decisiones, así como el personal operativo deben estar en continua capacitación. Tal como lo afirma (Guevara, 2012, publicado el 07 mayo) afirma que:

Las pequeñas y medianas empresas se caracterizan por tener un alto grado de adaptabilidad ante los cambios en su entorno, principalmente ante efectos nocivos en el ambiente macroeconómico, no obstante lo anterior, las Mypes enfrentan diferentes problemas debido a sus propias características como son: participación limitada en el comercio exterior, acceso limitado a fuentes de financiamiento, capacitación deficiente de sus recursos humanos. Según Guevara, (2012).

Por tanto, la capacitación es un proceso de mejora continua y que se debe implantar nuevas formas de trabajo tanto en las micro y pequeñas empresas adaptándole como un valor agregado, así también los empresarios al requerir información y conocimiento a través de la capacitación podrán tener un mejor manejo de sus negocios siendo más eficaces y eficientes con su personal y por tanto brindaran un producto o servicio de calidad.

Beneficios de la capacitación en las empresas

- Conduce a rentabilidad más alta y promueve actitudes más positivas.

- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Permite el logro de metas individuales.

Técnicas para diagnosticar la necesidad de la Capacitación:

Por tanto, es importante tomar en cuenta la importancia de las técnicas de diagnóstico para efectuar una capacitación, según las necesidades y debilidades tanto en el sector empresarial como el personal operativo de las distintas áreas de trabajo. Tal como lo afirma (García, 2011, p. 9) afirma que:

Para obtener la información para el diagnóstico de capacitación podrían ser: la evaluación de desempeño, la observación directa en el puesto, exámenes de conocimientos, aplicación de cuestionarios, entrevistas con jefes de departamentos, reuniones de trabajo con diferentes departamentos, las entrevistas de salidas, las descripciones de puestos, los resultados de operación, problemas de interacción humana del personal, conflictos con colegas y jefes – subordinados, Según (García, 2011, p. 9).

2.3. Marco Conceptual:

Historia de los Primeros Salones de Belleza:

En los años 1983 las mujeres que viven en este distrito tenían que viajar hasta el distrito de Chimbote para realizarse sus arreglos personales ya sea por un compromiso o por verse bien, en los años 90 la mujer de aquella época tan sólo se arreglaba en casa o sólo en ocasiones tenía que buscar un salón de belleza los cuales sólo funcionaban en casa de alguna aficionada y sólo eran cortes de cabello, ondulaciones y en muy poca o escasamente se pintaban el cabello.

Al llegar la moda europea de cortes de cabello llegan al Perú es cuando empiezan a incrementar los salones de belleza. No deja de pasar por alto en nuestra ciudad, empiezan a ver institutos que capacitaban y brindaban clases sobre cortes y tinturado de cabello, es así que van apareciendo el egresar las alumnas de los diversos institutos crean sus propios negocios, e innovan brindando una serie de servicios que hasta en la actualidad siguen aumentando, la competencia es aún mayor. Por tanto, la lucha continuará siempre que estos empresarios se capaciten constantemente, brindando servicios de calidad a sus clientes fidelizándolos.

Actualmente en un Salón de Belleza o estética los servicios que se ofrecen pueden ser muy variados. Entre los más destacables hay cortes de pelo, aplicación de tintes, luces, reflejos, rizado, alisado, tratamientos o mascarillas. En cuanto a tratamientos para la piel se ofrecen mascarillas de diversos tipos como hidratantes, de rejuvenecimiento, anti acné, exfoliantes, etc. Además es posible recibir masajes de diversos tipos, depilaciones con diferentes técnicas, bronceados ya sea en cama de bronceado o con aerosol.

Se realizan diferentes tipos de peinados, maquillajes y arreglos dependiendo de la ocasión. Actualmente cuando se trata de novias es muy frecuente que se ofrezcan paquetes nupciales así como paquetes de quinos (quinceañeras) en las que el personal de la estética incluso se traslada al domicilio para arreglar a la novia y a sus familiares más allegados.

La Micro y Pequeñas empresas de Salones de Belleza y Spa:

Por tanto, la oportunidad de crear una empresa dedicada al cuidado personal, radica que capacitar al personal de estas Mypes será el punto más importante para el mercado ya que existe una gran escasez de mano de obra calificada, considerando la gran demanda existente por los diversos servicios. Tal como lo afirma (La República, 2017, publicado el 30 de Mayo) afirma que:

Con respecto a las **Mypes de Salón de Belleza y SPA**, en nuestro país es una opción de negocio ya que en el Perú las cadenas de belleza facturan más de S/. 8 millones al año, si estos los consideramos, un salón de belleza del segmento B factura entre S/. 60 mil y S/. 70 mil al mes, en tanto que uno del segmento C tiene ingresos hasta por S/. 50 mil mensuales, según cifras de la feria internacional Cosmo Beauty Professional desarrollada en Lima.

Es tan rentable esta opción como empleo en estudio revela que un estilista puede ganar, si estudia mínimo unos tres meses, un sueldo de S/. 800.00 Nuevos Soles. Según (La República, 2017, publicado el 30 de mayo).

La Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas:

La gestión de calidad, busca garantizar un producto, bien o servicio que satisfaga las expectativas y necesidades de los clientes. Asimismo, podemos señalar que la gestión de calidad es una herramienta de gran valor en el mundo de los negocios lo cual va a permitir sobrevivir y buscar situaciones de crecimiento en los mismos.

En consecuencia, es fundamental el factor humano es el punto clave para la gestión de calidad, en la cual los empresarios deben evaluar el nivel de motivación y satisfacción de la labor que realizan cada uno de sus empleados.

En los salones de belleza y spa se busca que sigan considerando los procesos y la mejora continua en sus negocios ya que esto llevara al camino de una buena gestión de calidad y por ende obteniendo un posicionamiento en el mercado cada vez más competitivo.

Capacitación del recurso humano de las Micro y Pequeñas Empresas

La capacitación es una herramienta que permite mejorar la productividad, la gestión y la optimización de recursos. La capacitación consiste en una serie de actividades planeadas y basadas en las necesidades de la empresa que se orientan hacia un cambio de conocimientos, habilidades y aptitudes del empleado, el cual le va a permitir desarrollar sus actividades de una manera eficiente y el tener personal eficiente, crea una mejor imagen de la empresa, y esto conlleva al crecimiento de la productividad y calidad del trabajo. Asimismo, favorecerá en el cumplimiento de los objetivos, metas que se hayan trazado las distintas Micro y Pequeñas Empresas.

III. HIPÓTESIS

En el presente estudio no se plantea hipótesis por ser la investigación de tipo descriptivo.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

La elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño No experimental – Transversal – Descriptivo:

Fue No experimental, porque se recolecionaron los datos sin manipular deliberadamente la variable gestión de calidad, donde se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto.

Fue transversal, porque el estudio se realizó en un tiempo determinado en el año 2017.

Descriptivo, porque solo se describió las principales características de los representantes, de la micro y pequeñas empresas, así como las variables en Gestión de Calidad con el uso de la Capacitación en el propio estudio.

4.2. Población y muestra

La población, estuvo conformada por 13 (trece) locales del sector servicio, salones de belleza y Spa en la avenida Pacífico – distrito de Nuevo Chimbote año 2017. Tal como se puede observar en el Anexo 2

La muestra, se determinó a 13 (trece) Micro y pequeñas empresas las que proporcionaron la información necesaria para ejecutar la investigación. Tal como se puede apreciar en el Anexo 2.

4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definiciones	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Representantes de las Micro y Pequeñas empresas	Encargado: Persona que se encarga de un establecimiento o negocio en representación del dueño. Representante Legal: Es una persona que obra en nombre de otra para realizar diversos trámites.	Edad	<ul style="list-style-type: none"> • 18 a 30 años • 31 a 40 años • 41 a 50 años • 51 a más 	Razón
		Género	<ul style="list-style-type: none"> • Masculino • Femenino 	Nominal
		Grado de instrucción	<ul style="list-style-type: none"> • Sin instrucción • Estudio Primario • Estudio Secundario • Estudio Técnico • Estudio Universitario 	Nominal
		Cargo que desempeña en la Mype	<ul style="list-style-type: none"> • Administrador • Dueño • Representante Legal • Encargado • Otros 	Nominal
Características de las micro y pequeñas empresas	Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma, tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.	Años de permanencia en el rubro.	<ul style="list-style-type: none"> • 1 a 2 años • 2 a 5 años • 5 a más 	Razón
		Cantidad de trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> • 1 a 5 • 6 a 10 • 10 a más 	Razón
		Situación Legal	<ul style="list-style-type: none"> • Formal • Informal 	Nominal
		Objetivo de la Mype.	<ul style="list-style-type: none"> • Rentabilidad • Subsistencia • Generar empleo • Libertad de horarios • Otros. 	Nominal
Gestión de Calidad	Es una herramienta que permite organizar, planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, con altos estándares de calidad a través para la satisfacción del cliente.	Conoce el término gestión de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No 	Nominal
		Aplica una gestión de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Casi siempre • A veces • Casi nunca • Nunca 	Nominal

Continúa...

Variable	Definiciones	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
		La gestión de calidad es importante para las Mypes.	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No 	Nominal
		Conoce alguna técnica administrativa.	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No 	Nominal
		Qué tipo de técnica administrativa conoce.	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación • Marketing • Atención al cliente • Benchmarking • Otros 	Nominal
Capacitación	Es un proceso educativo el cual emplea técnicas especializadas y planificadas, del cual el recurso humano obtendrá los conocimientos y habilidades necesarias para incrementar su eficacia en el logro de objetivos.	Recibió algún tipo de capacitación antes de crear su Mype.	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No 	Nominal
		Se ha capacitado en los últimos años.	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No 	Nominal
		Cuántas veces se ha capacitado.	<ul style="list-style-type: none"> • 2 veces • 3 veces a más • Nunca 	Razón
		Cómo considera a la técnica de capacitación.	<ul style="list-style-type: none"> • Inversión • Gasto 	Nominal
		Capacita a su personal.	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No • A veces 	Nominal
		Qué técnicas realiza para capacitar.	<ul style="list-style-type: none"> • Charlas • Cursos • Seminarios • Conferencia • Simulaciones • Otros • Ninguna 	Nominal
		En qué temas capacita a su personal.	<ul style="list-style-type: none"> • Publicidad • Ventas • Atención al cliente • Trabajo en equipo • Otros. 	

Concluye...

Variable	Definiciones	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
		Por qué razón no capacita a su personal.	<ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento • Desinterés • Falta de dinero • Mala organización • Otros • Sí, capacita a su personal. 	Nominal
		Qué tipos de beneficios le proporcionó la capacitación.	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento en las ventas. • Fidelización del cliente. • Mejor organización • Aumento de clientes • Otros • Ninguno, porque no capacita a su personal. 	Nominal
		Considera que la capacitación mejora el rendimiento de sus trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> • Sí • No • A veces. 	Nominal

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el presente trabajo se utilizó la técnica de la encuesta la cual se desarrolló mediante un cuestionario ordenado por 23 preguntas, estructurado de la siguiente manera: referente a los representantes de la Mype, se realizó 04 (cuatro) preguntas, referente a la micro y pequeña empresa (Mype), se realizó 04 (cuatro) preguntas, referente a la Variable Gestión de Calidad, se realizó 05 (cinco) preguntas, referente a la Variable Capacitación, se realizó 10 (diez) preguntas. Ver Anexo 3

4.5 Plan de Análisis

En el presente análisis de los datos se empleó las técnicas estadísticas descriptivas, se utilizó el programa de Excel para realizar las tablas de frecuencia absoluta y relativa ya que éste programa nos facilita en su realización de dichos cuadros estadísticos ya que cuenta con las funciones exactas para su ejecución, estableciéndose para ello el criterio de conteo predeterminado, por tanto se elaboró las figuras circulares que ayudarán a describir la Variable de Gestión de Calidad, Capacitación, así como las características de la micro y pequeñas empresas, así

como de los empresarios. Sustentando de esta manera los resultados obtenidos en el levantamiento de datos.

Se utilizó el programa de Word para efectuar el informe de investigación y el PDF para la presentación y evaluación del jurado de investigación.

4.6 Matriz de Consistencia

Enunciado	Objetivos	Variable	Población y Muestra	Metodología	Técnicas e Instrumentos
Gestión de Calidad con el uso de la Capacitación en las micro y pequeñas empresas – sector servicios – rubro salón de belleza y Spa en la avenida Pacífico, distrito de Nuevo Chimbote 2017	<p>General</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar las características de la gestión de la calidad con el uso de la capacitación en las micro y pequeñas empresas sector servicios – rubro salón de belleza y spa en la avenida Pacífico, distrito de Nuevo Chimbote 2017. <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar las principales características de los representantes de la micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro salón de belleza y spa en la avenida Pacífico distrito de Nuevo Chimbote 2017. - Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro salón de belleza y spa en la avenida Pacífico distrito de Nuevo Chimbote, 2017. - Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de la capacitación sector servicios – rubro salón de belleza y spa en la avenida Pacífico distrito Nuevo Chimbote, 2017. 	<p>Gestión de Calidad Es una herramienta que permite organizar, planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, con altos estándares de calidad a través para la satisfacción del cliente.</p> <p>Capacitación</p> <p>Es un proceso educativo el cual emplea técnicas especializadas y Planificadas, del cual el recurso humano obtendrá los conocimientos y habilidades necesarias para incrementar su eficacia en el logro de objetivos.</p>	<p>Población</p> <p>El presente estudio se efectuó con una población de 18 micro y pequeña empresas del sector servicios- rubro salón de belleza y spa en la avenida Pacífico distrito Nuevo Chimbote, 2017.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra fue dirigida a 13 representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro – salones de belleza y spa en la avenida Pacífico distrito Nuevo Chimbote, 2017. Las que proporcionaron la información necesaria.</p>	<p>El diseño que se utilizó en la presente investigación fue No experimental, porque se recolectaron los datos sin manipular deliberadamente la variable gestión de calidad, donde se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto.</p> <p>Fue Transversal, porque el estudio se realizó en un tiempo determinado en el años 2017.</p> <p>Fue Descriptivo, Porque solo se describió las principales características de los representantes, de la micro y pequeñas empresas y variables en Gestión de Calidad con el uso de la Capacitación en el propio estudio, dentro de su contexto sin sufrir ninguna modificación.</p>	<p>En el presente trabajo se utilizó la técnica de la encuesta la cual se desarrolló mediante un cuestionario ordenado por 23 preguntas, estructurado de la siguiente manera: referente a los representantes de la Mype, se realizó 04 (cuatro) preguntas, referente a la micro y pequeña empresa (Mype), se realizó 04 (cuatro) preguntas, referente a la Variable Gestión de Calidad, se realizó 05 (cinco) preguntas, referente a la Variable Capacitación, se realizó 10 (diez) preguntas.</p> <p>En la investigación se hizo uso del análisis descriptivo, para la tabulación de los datos se utilizó los siguientes programas como Excel, Word, y Acrobat Reader.</p>

4.7 Principios Éticos

La presente investigación, se obtuvo información por parte de los representantes encargados de las micro y pequeñas empresas el cual se utilizó con fines de estudio los mismos que ayudarán a determinar el problema de investigación y sus posibles soluciones. Asimismo, brinda información de datos que puedan ser utilizados para análisis posteriores, por el contrario se busca contribuir en beneficio de las micro y pequeñas empresas, manteniendo los siguientes principios éticos como son:

- **Principio de Confidencialidad**, se considera este principio porque la información brindada por los representantes de cada micro y pequeña empresa, se encuentra reservada exclusivamente sólo para uso del autor sin exponer el nombre de cada representante, manteniendo en total reserva para el investigador.
- **Principio de Confiabilidad**, los datos que se muestran en el presente estudio son veraces.
- **Principio al respecto a la dignidad humana**, se respetó a las formas de opinión de cada una de los representantes de las micro y pequeñas empresas al momento de efectuar la entrevista o encuesta que intervinieron en el presente trabajo de investigación.

V. RESULTADOS

5.1. RESULTADOS:

Tabla 1

Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector Servicio, Rubro Salones de Belleza y Spa, en la avenida Pacífico del Distrito de Nuevo Chimbote, año 2017.

Generalidades	N	%
Edad del representante		
De 18 a 30	3	23.10
De 31 a 40	8	61.50
De 41 a 50	2	15.40
De 51 a más años	0	0.00
Total	13	100.00
Género del representante		
Femenino	12	92.30
Masculino	1	7.70
Total	13	100.00
Grado de Instrucción del representante		
Sin instrucción	0	0.00
Primaria	0	0.00
Secundaria	3	23.10
Superior Técnica	6	46.10
Superior Universitaria	4	30.80
Total	13	100.00
Cargo que desempeña en la Mype		
Administrador	2	15.40
Dueño	1	7.60
Representante Legal	5	38.50
Encargado	5	38.50
Otros	0	0.00
Total	13	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeñas empresas del sector Servicio, Rubro Salones de Belleza y Spa, en la avenida Pacífico, Distrito de Nuevo Chimbote, año 2017.

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresas del sector Servicio, Rubro Salones de Belleza y Spa, en la avenida Pacífico Distrito de Nuevo Chimbote, año 2017.

Generalidades	N	%
Tiempo en años de permanencia que tiene en el rubro		
1 – 2 años	3	23.10
2 – 5 años	2	15.40
5 a más	8	61.40
Total	13	100.00
Cantidades de Trabajadores estables o eventuales		
1 – 5 Trabajadores	12	92.30
6 – 10 Trabajadores	1	7.70
10 a más Trabajadores	0	0.00
Total	13	100.00
Formalización de la Mype		
Formal	13	100.00
Informal	0	0.00
Total	13	100.00
Motivo de creación de la Mype		
Rentabilidad	7	53.80
Subsistencia	1	7.70
Generar empleo	2	15.40
Libertad de horarios	2	15.40
Otros	1	7.70
Total	13	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeñas empresas del sector Servicio, Rubro Salones de Belleza y Spa, en la avenida Pacífico, Distrito de Nuevo Chimbote, año 2017.

Tabla 3

Características de la Gestión de Calidad con el uso de la Capacitación del sector Servicio, Rubro Salones de Belleza y Spa, de la avenida Pacífico Distrito de Nuevo Chimbote, año 2017.

Generalidades	N	%
Conoce el término Gestión de Calidad		
Si	11	84.60
No	2	15.40
Total	13	100.00
Aplica una Gestión de Calidad		
Siempre	9	69.20
Casi siempre	3	23.10
A veces	1	7.70
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	13	100.00
Cree que la Gestión de Calidad es importante para las Mypes		
Si	13	100.00
No	0	0.00
Total	13	100.00
Conoce alguna técnica Administrativa		
Si	13	100.00
No	0	0.00
Total	13	100.00
Conoce alguna técnica administrativa		
Si	13	100.00
No	0	0.00
Total	13	100.00
Qué tipo de técnica Administrativa conoce		
Capacitación	7	54.00
Marketing	1	7.60
Atención al Cliente	5	38.40
Benchmarking	0	0.00
Total	13	100.00
Ha recibido algún tipo de capacitación antes de crear su Mype		
Si	13	100.00
No	0	0.00
Total	13	100.00

Continúa...

Tabla 3

Características de la Gestión de Calidad con el uso de la Capacitación del sector Servicio, Rubro Salones de Belleza y Spa, de la avenida Pacífico Distrito de Nuevo Chimbote, año 2017.

Generalidades	N	%
Se ha capacitado en los últimos años		
Si	13	100.00
No	0	0.00
Total	13	100.00
Cuántas veces se ha capacitado		
02 veces	13	100.00
03 a más veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	13	100.00
Como considera la técnica de Capacitación		
Inversión	13	100.00
Gasto	0	0.00
Total	13	100.00
Capacita a su personal		
Si	13	100.00
No	0	0.00
Total	13	100.00
Qué técnicas realiza para capacitar		
Charlas	0	0.00
Cursos	3	23.10
Seminarios	10	76.90
Simulaciones	0	0.00
Otros	0	0.00
Ninguno	0	0.00
Total	13	100.00
En qué temas capacita a su personal		
Publicidad	0	0.00
Ventas	0	0.00
Atención al cliente	7	54.00
Trabajo en equipo	3	23.00
Otros	3	23.00
Total	13	100.00

Concluye...

Tabla 3

Características de la Gestión de Calidad con el uso de la Capacitación del sector Servicio, Rubro Salones de Belleza y Spa, de la avenida Pacífico Distrito de Nuevo Chimbote, año 2017.

Generalidades	N	%
Porque razón no capacita a su personal		
Desconocimiento	0	0.00
Desinterés	0	0.00
Falta de dinero	0	0.00
Mala organización	0	0.00
Otros	0	0.00
Sí, capacita a su personal	13	100.00
Total	13	100.00
Qué tipo de beneficios le Proporcionó la capacitación		
Incremento en ventas	2	15.40
Fidelización del cliente	8	61.50
Mejor organización	2	15.40
Aumento de clientes	1	7.70
Otros	0	0.00
Ninguno, porque no capacita a su personal	0	0.00
Total	13	100.00
Considera que la capacitación mejora el rendimiento de sus trabajadores		
Si	13	100.00
No	0	0.00
A veces	0	0.00
Total	13	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeñas empresas del sector Servicio, Rubro Salones de Belleza y Spa, en la avenida Pacífico, Distrito de Nuevo Chimbote, año 2017.

5.2. Análisis de Resultados

Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas

Edad del representante de las Micro y pequeñas Empresas – MYPE:

El 61.5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 31 a 40 años (Ver figura 1). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Abanto, (2017) quien manifiesta que el 75% de los representantes tienen entre 31 a 50 años, a su vez coincide con Alarcón, (2016) quien manifiesta que el 70% de los representantes tienen entre 31 a 50 años, así también coincide por Vega (2016) quien manifiesta que el 100% de los representantes tienen entre 31 a 50 años.

Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las Micro y pequeñas Empresas del sector servicio, Rubro Salones de Belleza y Spa, de la avenida Pacífico del distrito de Nuevo Chimbote, año 2017, están siendo direccionados por personas adultas de 31 a 40 años.

Porque la gran parte de empresarios emergentes a esa edad promedio han logrado obtener la experiencia y conocimiento necesario para formar un negocio propio, así como otros ven una oportunidad de negocio y contar con ingresos adicionales. Así también debido a la demanda y otros negocios no se ven abastecidos, es la razón de crear un negocio y por tanto se vuelve competitivo en el mercado.

Género del representante de la Micro y Pequeñas Empresas:

El 92.3% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas son de género femenino (Ver figura 2). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Abanto, (2017) quien manifiesta que el 87,5% de los representantes son de género femenino, a la vez coinciden con los resultados encontrados por Pando, (2015) quien manifiesta que el 82,1% de los representantes son de género femenino, a su vez coincide con Alarcón, (2016) quien manifiesta que el 70% de los representantes son de sexo femenino, así también coinciden con los resultados encontrados por Fernández, (2016) quien manifiesta que el 60% de los representantes son femenino.

Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro Salón de Belleza y Spa de la avenida Pacífico, distrito de Nuevo Chimbote, 2017, están dirigidas por personas de género femenino.

Porque, se debe a que las personas de este género han visto la necesidad y oportunidad de enfrentar en este mundo competitivo el poder desarrollar sus habilidades y cualidades para emprender este tipo de negocio. Esto se debe que en la actualidad la mujer de hoy cuida mucho su aspecto personal y siempre desean verse bien, también se debe a que la mujer mayor mente pasa su tiempo trabajando o efectuando algún tipo de negocio y esto lo conlleva a realzar su belleza física y su apariencia personal. Siendo esto importante al momento de buscar empleo para una entrevista personal, y sobre todo verse bien.

Grado de instrucción del representante de las Micro y Pequeñas Empresas:

El 46,1% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas tienen grado de instrucción técnico (Ver figura 3). Estos resultados se contrasta con los resultados encontrados por Alarcón, (2016), quien manifiesta que el 80% de los representantes tienen estudios universitario, a su vez coincide con los resultados encontrados por Fernández, (2016) quien manifiesta que el 60% de representantes tienen estudios universitarios, pero se contrasta con los resultados encontrados por Vega, (2016) quien manifiesta que el 62,5% son profesionales. Pero se contrasta con Abanto, (2017) quien manifiesta que el 100% de representantes tienen estudios secundarios.

Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Salones de Belleza y Spa, de la avenida Pacífico distrito de Nuevo Chimbote, 2017, cuentan con un grado de instrucción superior, así como técnico no universitario.

Porque, los diversos profesionales que han egresado de las diversas universidades, son profesionales de distintas carreras, en cuanto a los profesionales que egresan de institutos se capacitan para un fin el de ser estilistas ósea profesionales de la belleza.

Cargo del representante de las Micro y Pequeñas Empresas:

38,5% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas son representantes legales (Ver figura 4). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por

Fernández, (2016) quien manifiesta que el 60% de representantes de las micro y pequeñas empresas son representantes legales, a su vez coinciden con los resultados encontrados por Vega, (2016) quien manifiesta que el 100% de representantes de las micro y pequeñas empresas son representantes legales. Pero esto se contrasta con los resultados encontrados por Alarcón, (2016) quien manifiesta que el 90% de los representantes de las micro y pequeñas empresas están representados por los dueños, también se contrasta con los resultados encontrados por Fernández, (2016) quien manifiesta que el 60% de representantes de las micro y pequeñas empresas son representadas por los dueños.

Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del sector Servicio, rubro Salones de Belleza y Spa, de la avenida Pacífico distrito de Nuevo Chimbote, 2017. Por tanto demuestra que un grupo minoritario de empresarios se desempeñan como administradores de su propio negocio, quiere decir que en su mayoría son administrados por terceras personas, como sus propios empleados.

Porque, los diversos Salones de Belleza y Spa, se encuentran representados por sus mismos trabajadores, debido que estos empresarios realizan otros tipos de trabajo y que fueron creados estos negocios para obtener más ingresos económicos ya que es una oportunidad de trabajo debido a la gran demanda que se puede observar hoy en día.

Características de las Micro y Pequeñas Empresas

Años de permanencia en el rubro de la Micro y Pequeña Empresa:

El 61,5% de las micro y pequeñas empresas tienen de 5 a más años de permanencia en el rubro (Ver figura 5). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Fernández, (2016), quien manifiesta que el 60% de las micro y pequeñas empresas tienen más de 5 años de permanencia en el rubro, a su vez coinciden con los resultados encontrados por Alarcón, (2016), quien manifiesta que el 60% de las micro y pequeñas empresas tienen de 4 a 6 años de permanencia en el rubro, a su vez coinciden con los resultados encontrados por Abanto (2017) quien manifiesta que el 62,5% de las micro y pequeñas empresas tienen más de 7 años de permanencia en el mercado. Pero los resultados contrastan con los resultados encontrados por Huamán, (2015) quien

manifiesta que el 62,5% de las micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 5 años de permanencia en el rubro. Por consiguiente se contrasta con los resultados encontrados por Pando, (2015) quien manifiesta que el 41% de las micro y pequeñas empresas tienen un permanencia de 3 a 5 años en el rubro. Así también se contrasta con los resultados encontrados por Vega, (2016) quien menciona que el 87,5% de las micro y pequeñas empresas tienen más de 3 años de permanencia en el rubro.

Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Salones de Belleza y Spa, de la avenida Pacífico distrito de Nuevo Chimbote, 2017 ha resultado una oportunidad siendo esta rentable, esto lo demuestra el tiempo que tienen en el mercado.

Porque, los empresarios antes de iniciar un negocio evalúan la aceptación que podrían obtener por parte de los clientes, sin embargo al iniciar sus negocios tienen que cubrir las expectativas de sus clientes para que estas puedan subsistir en el mercado que se está siendo más competitivo, es por ello el tiempo de permanencia de las micro y pequeñas, vienen brindando un buen servicio y atención a sus clientes.

Número de trabajadores estables o eventuales que cuentan en las Micro y Pequeñas Empresas.

El 92,3% de las micro y pequeñas empresas cuentan de 1 a 5 trabajadores (Ver figura 6). Esto coincide con los resultados encontrados por Abanto, (2015) quien manifiesta que el 100% de las micro y pequeñas empresas cuenta de 1 a 5 trabajadores, que a su vez coincide con los resultados encontrados por Alarcón, (2016) quien manifiesta que el 100% de las micro y pequeñas empresas cuentan de 1 a 5 trabajadores, a su vez coincide con los resultados encontrados por Fernández, (2016) quien manifiesta que el 80% de las micro y pequeñas empresas cuentan de 1 a 5 trabajadores. Pero contrasta con los resultados encontrados por Pando, (2015) quien manifiesta que el 100% de las micro y pequeñas empresas cuentan de 1 a 10 trabajadores. Así también contrasta con los resultados encontrados por Vega, (2016) quien manifiesta que el 75% de las micro y pequeñas empresas cuentan tanto con trabajadores eventuales y permanentes.

Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Salones de Belleza y Spa, de la avenida Pacífico distrito de Nuevo Chimbote,

2017, cuentan ente 1 a 5 trabajadores, debido a la gran afluencia del clientela y de los diferentes servicios que ofrecen.

Porque, les permite mejorar la rapidez y eficacia del servicio, siendo esto necesario contar con la determinada cantidad de personal para obtener la demanda por parte y ofrecer un mejor servicio a los clientes.

Con respecto a la formalización de las Micro y Pequeñas Empresas:

El 100% de las micro y pequeñas empresas se encuentran formalizadas (Ver figura 7). Esto coincide con los resultados encontrados por Fernández, (2016) quien manifiesta que el 100% de la micro y pequeñas empresas son formales, a su vez coincide con los resultados encontrados por Pando, (2015) quien manifiesta que el 100% de la micro y pequeñas empresas son formales, así también coincide con los resultados encontrados por Vega, (2016) quien manifiesta que el 100% de las micro y pequeñas empresas son formales.

Esto demuestra que la mayoría de la micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Salón de Belleza y Spa, de la avenida Pacífico distrito de Nuevo Chimbote, 2017, se encuentran formalizadas debidamente, constituidas adecuadamente y todas cumplen pagando sus impuestos.

Porque, la formalización de las micro y pequeñas empresas les va a permitir desarrollarse como tal porque estando formalizado los negocios tienen la oportunidad de obtener algún financiamiento como préstamos y puedan ampliar sus negocios.

Referente al objetivo de creación de las Micro y Pequeñas Empresas:

El 53,8% micro y pequeñas empresas fueron creadas por que es rentable (Ver figura 8). Esto coincide con los resultados encontrados por Abanto, (2017) quien manifiesta que el 75% de las micro y pequeñas empresas fueron creadas por generar ganancias, a su vez coincide con los resultados encontrados por Alarcón, (2016) quien manifiesta que el 90% de las micro y pequeñas empresas fueron creadas por generar ganancias, así también coincide con los resultados encontrados por Fernández, (2016) quien manifiesta que el 50% de la micro y pequeñas empresas fueron creadas porque generan ganancias, a su vez coincide con los resultados encontrados por Vega, (2016) quien manifiesta que el 62.5% de las micro y pequeñas empresas fueron creadas por que

generan ganancias. Pero contrasta con los resultados encontrados por Huamán, (2015) quien manifiesta que el 75% de las micro y pequeñas empresas fueron creadas por vieron la oportunidad, así también contrasta con los resultados encontrados por Pando, (2016) quien manifiesta que el 74% de la micro y pequeñas empresas fueron creadas por vieron una oportunidad en el mercado.

Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Salón de Belleza y Spa, de la avenida Pacífico distrito de Nuevo Chimbote, 2017, buscan generar ganancias.

Porque, desean obtener ingresos para mejorar y ampliar sus negocios buscando posesionarse en el mercado y fidelización de sus clientes.

Características de la Gestión de Calidad con el uso de la Capacitación de las Micro y Pequeñas Empresas

Respecto al término Gestión de Calidad:

El 84,6% de los representantes de las micro y pequeñas empresas conoce el término gestión de calidad pero el 15,4% no conoce el término gestión de calidad (Ver figura 9). Esto coinciden con los resultados encontrados por Alarcón, (2016) quien manifiesta que el 90% de representantes de las micro y pequeñas empresas conoce el termino gestión de calidad, a su vez coincide con los resultados encontrados por Fernández, (2016) quien manifiesta que el 90% de representantes de las micro y pequeñas empresas conocen el termino de gestión de calidad. Pero contrasta con los resultados encontrados por Abanto, (2017) quien manifiesta que el 100% de representantes de la micro y pequeñas empresas no conocen el termino de gestión de calidad.

Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Salón de Belleza y Spa, de la avenida Pacífico distrito de Nuevo Chimbote, 2017, sí conoce el término de Gestión de Calidad.

Porque, los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen un conocimiento claro del significado de Gestión de Calidad y la forma de aplicación en su negocio.

Con respecto aplica una Gestión de Calidad:

El 69.2% de las micro y pequeñas empresas aplica una gestión de calidad (Ver figura 10). Esto coincide con los resultados encontrados por Fernández, (2016) quien menciona que el 90% de las micro y pequeñas empresas aplican una gestión de calidad. Pero contrasta con los resultados encontrados por Alarcón, (2016) quién manifiesta que el 90% de las micro y pequeñas empresas no aplican una gestión de calidad.

Esto demuestra que la mayoría de los representantes de la micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Salón de Belleza y Spa, de la avenida Pacífico distrito de Nuevo Chimbote, 2017, aplican una gestión de calidad.

Porque, algunos representantes de las micro y pequeñas empresas conocen y aplican la gestión de calidad, teniendo un conocimiento claro de lo que es la gestión de calidad. Así también hay aún un porcentaje de micro y pequeñas empresas que no aplican una gestión de calidad esto se debe a un desconocimiento o falta de capacitación.

Referido a la importancia de la Gestión de Calidad para las Micro y Pequeñas Empresas:

El 100% de los representantes de la micro y pequeñas empresas afirman que es importante la gestión de calidad para las micro y pequeñas empresas. (Ver figura 11).

Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Salón de Belleza y Spa, de la avenida Pacífico distrito de Nuevo Chimbote, 2017, indican que sí es importante la gestión de calidad para las micro y pequeñas empresas.

Porque, es prescindible en estos tiempos implementar mejoras e innovaciones en los distintos negocios y de esa manera se puedan lograr el posicionamiento en el mercado y brindar un servicio de calidad a sus clientes.

Concerniente a sí conocen alguna técnica administrativa de Gestión de Calidad para las Micro y Pequeñas Empresas:

El 100% de representantes de la micro y pequeñas empresas manifiestan conocer alguna técnica administrativa. (Ver figura12). Esto coincide con los resultados encontrados por Fernández, (2016) quien manifiesta que el 40% de representantes de

las micro y pequeñas empresas conocen alguna técnica administrativa. Pero esto contrasta con los resultados encontrados por Alarcón, (2016) quien manifiesta que el 90% de representantes de las micro y pequeñas empresas no conocen alguna técnica de gestión de calidad.

Esto demuestra que los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro Salón de Belleza y Spa, de la avenida Pacífico distrito de Nuevo Chimbote, 2017, conocen alguna técnica de gestión de calidad.

Porque, también podemos indicar que aún hay un sector de los representantes de la micro y pequeñas empresas que no conocen alguna técnica administrativa por desconocimiento y falta de capacitación de los representantes.

Referente al tipo de técnica administrativa que conocen los representantes de la Micro y Pequeñas Empresas.

El 54% de los representantes de la micro y pequeñas empresas aplican la capacitación como técnica administrativa. (Ver figura 13). Esto coincide con los resultados encontrados por Abanto, (2017) quien manifiesta que el 75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas, aplican alguna la técnica administrativa, así también coincide con los resultados encontrados por Fernández, (2016) quién manifiesta que el 40% de representantes de las micro y pequeñas empresas aplican alguna técnica administrativa, así también coincide con los resultados encontrados por Vega, (2016) quien manifiesta que el 75% de representantes de la micro y pequeña empresa aplican alguna técnica administrativa.

Esto demuestra que la mayoría de representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Salón de Belleza y Spa, de la avenida Pacífico distrito de Nuevo Chimbote, 2017, afirman conocer alguna técnica administrativa.

Porque, el conocer y poner en práctica las técnicas administrativas los representantes de las diversas micro y pequeñas empresas, va a permitir que el personal que cuentan en sus negocios sean un personal capaz y eficiente.

Con respecto sí ha recibido algún tipo de capacitación antes de crear su Mype:

El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirman haberse capacitado antes de crear sus Mypes (Ver figura 14). Esto coincide los resultados encontrados por Pando, (2015) quien manifiesta que el 33% de los representantes de las micro y pequeñas empresas han recibido capacitación antes de crear su Mype. Pero contrasta con los resultados encontrados por Abanto, (2017) quien manifiesta que el 75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas no han recibido algún tipo de capacitación antes de crear sus Mypes, así también

Esto demuestra que la mayoría de representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Salón de Belleza y Spa, de la avenida Pacífico distrito de Nuevo Chimbote, 2017, afirman haber recibido algún tipo de capacitación antes de crear su Mype.

Porque, los representantes al estar capacitados les van a permitir orientar a sus colaboradores y ser frente a cualquier problema que se les presente ya sea este administrativo u operativo de esta manera lograr ser más eficientes en los servicios que brinden sean estos de calidad. Así también se puede ver otro grupo de representantes de las Mypes no han sido capacitados.

Concerniente sí se ha capacitado en los últimos años:

El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirman haberse capacitado en los últimos años. (Ver figura 15). Esto coincide con los resultados encontrados por Pando, (2015) quien manifiesta que el 33% de los representantes de las micro y pequeñas empresas se ha capacitado en los últimos años. Pero esto contrasta con los resultados encontrados por Abanto, (2017) quien manifiesta que el 75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas no se ha capacitado, así también coincide con los resultados encontrados por Alarcón, (2016) quien manifiesta que los representantes de las micro y pequeñas empresas no han recibido capacitación.

Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Salón de Belleza y Spa, de la avenida Pacífico distrito de Nuevo Chimbote, 2017, afirma haberse capacitado en los últimos años, así como otro porcentaje no se han capacitado.

Porque, en la actualidad es importante que los representantes de las micro y pequeñas empresas se capaciten regularmente ya que estamos frente a un mercado competitivo, lo cual es primordial para lograr que sus negocios puedan posesionarse en el mercado.

Cuántas veces se ha capacitado:

El 69.23% de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirman haberse capacitado más de 03 (tres) veces (Ver figura 16). Pero esto se contrasta con los resultados encontrados por Abanto, (2017) quien manifiesta que el 75% de representantes de las micro y pequeñas empresas no se capacitan.

Esto demuestra que sólo un porcentaje de representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Salón de Belleza y Spa, de la avenida Pacífico distrito de Nuevo Chimbote, 2017, afirman haberse capacitado más de 03 (tres) veces. Pero también hay un porcentaje de representantes de las micro y pequeñas empresas que no se capacitan.

Porque, hoy en día la innovación de los diferentes negocios de cuidado personal se ha venido brindando diversos servicios que ofrecen día a día, ya que no sólo las mujeres acuden a los centros de belleza y spa ahora también los varones los visitan frecuentemente.

Cómo considera a la técnica de capacitación:

El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas consideran que la técnica de capacitación que es una inversión, (Ver figura 17). Esto coincide con los resultados encontrados por Abanto, (2017) quien manifiesta que el 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas consideran que la técnica de capacitación es una inversión, así también coincide con los resultados encontrados por Pando, (2015) quien manifiesta que el 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas considera que la técnica de capacitación es un inversión, así también coincide con los resultados encontrados por Vega, (2016) quien manifiesta que el 100% de representantes de las micro y pequeñas empresas considera que la técnica de capacitación es un inversión, así también coincide con los resultados encontrados por Alarcón, (2016) quien manifiesta que el 70% de los representantes considera a la técnica de capacitación como una inversión. Pero esto se contrasta con

los resultados encontrados por Huamán, (2015) quien manifiesta que el 28.6% de los representantes de las micro y pequeñas empresas consideran a la técnica de capacitación como un gasto.

Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Salón de Belleza y Spa, de la avenida Pacífico distrito de Nuevo Chimbote, 2017. Considera a la técnica de capacitación como una inversión.

Porque, al capacitarse y capacitar a su personal va a obtener un grupo de personal eficiente, calificado por ende harán un trabajo de calidad y esto generará que sus clientes se fidelicen en sus negocios, de esta manera lograrán más ingresos económicos y prestigio por el servicio que brinde su negocio. Por lo tanto es una inversión que luego se recuperara con creces.

Concerniente a capacita a su personal:

El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirman sí, capacitar a su personal, (Ver figura 18). Esto coincide con los resultados encontrados por Vega, (2016) quien manifiesta que el 75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirman capacitar a su personal, así también coincide con los resultados encontrados por Pando, (2015) quien manifiesta que el 67% de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirman capacitar a su personal, a su vez coincide con los resultados encontrados por Huamán, (2015)) quien manifiesta que el 44% de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirman capacitar a su personal. Pero contrasta con los resultados encontrados por Fernández, (2016) quien manifiesta que el 41% de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirman, a veces capacitar a su personal.

Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Salón de Belleza y Spa, de la avenida Pacífico distrito de Nuevo Chimbote, 2017. Sí capacitan a su personal.

Porque, ven en ello una inversión que a corto plazo favorecerá a su negocio y el prestigio de su negocio y empresa, debido a su gran importancia que es el personal colaborador que cuenta su negocio.

Que técnicas realiza para capacitar:

El 76.9% de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirman utilizar la técnica para capacitar a su personal a través de seminarios, (Ver figura 19). Pero contrasta con los resultados encontrados por Fernández, (2016) quien manifiesta que el 70% de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirman sólo evaluar a su personal.

Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Salón de Belleza y Spa, de la avenida Pacífico distrito de Nuevo Chimbote, 2017. Que sí utilizan una técnica para capacitar a su personal.

Porque, de esta manera les va a permitir como representantes tener un personal que se encuentren debidamente capacitados y actualizados según sea el tipo de trabajo que realizan, de esta manera van a medir el resultado de una buena gestión de calidad en beneficio del cliente y el negocio u empresa.

Respecto a los temas que capacitan a su personal:

El 54% de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirman capacitar a su personal, lo relacionado a la atención al cliente, (Ver figura 20). Esto coincide con los resultados encontrados por Fernández, (2016) quien manifiesta que el 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirman capacitar a su personal con relación al tema de Atención de Calidad al cliente.

Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Salón de Belleza y Spa, de la avenida Pacífico distrito de Nuevo Chimbote, 2017, capacitan a su personal lo referente a la Atención al Cliente.

Porque, al efectuar una atención de calidad y buen servicio al cliente, ellos volverán al negocio y de esta manera se podrá obtener más clientes, debido al buen servicio que se brinda por parte del personal que cuentan estos negocios.

Con respecto a las razones porque no capacitan a su personal:

El 100% % de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirman las razones porque no capacitan a su personal, manifiestan sí capacitar a su personal, (Ver figura 21).

Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Salón de Belleza y Spa, de la avenida Pacífico distrito de Nuevo Chimbote, 2017, sí capacitan a su personal.

Porque, ven en ello una estrategia importante para su negocio el tener personal capacitado, de ellos dependerá si el negocio crece o desaparezca.

Qué tipo de beneficios le proporcionó la capacitación:

El 61.5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirman que la capacitación les proporcionó el beneficio, la fidelización de los clientes, (Ver figura 22). Pero se contrasta con los resultados encontrados por Pando, (2015) quien manifiesta que el 82% de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirman que capacitación les brindo el beneficio de incremento de productividad, a su vez contrasta con los resultados encontrados por Huamán, (2015) quien manifiesta que el 43% de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirman que capacitación les brindo el beneficio de mejorar su rentabilidad.

Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Salón de Belleza y Spa, de la avenida Pacífico distrito de Nuevo Chimbote, 2017, la capacitación les ha proporcionado muchos beneficios.

Porque, al contar con un equipo de trabajo capacitado, tendrá prestigio, servicios de calidad los cuales van hacer brindados por su equipo de trabajo, ya que la importancia de toda empresa, negocio o institución dependerá de la capacidad de su recurso humano, siendo este el más importante y primordial.

La Capacitación mejora el rendimiento de sus trabajadores:

El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas consideran que sí, mejora el rendimiento, (Ver figura 23). Esto coincide con los resultados encontrados por Alarcón, (2016) quien manifiesta que el 90% de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirman que es necesario, a su vez coincide con los resultados encontrados por Abanto, (2017) quien manifiesta que el 75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas consideran que es relevante, a su vez coincide con los resultados encontrados por Fernández, (2016) quien manifiesta que el 70% de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirman que tienen buena actitud con

los clientes, a su vez coincide con los resultados encontrados por Vega, (2016) quien manifiesta que el 62.5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas, consideran que es primordial recibir capacitación, a su vez coincide con los resultados encontrados por Huamán, (2015) quien manifiesta que el 57.1% de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirman que les ayudo a reducir sus costos.

Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Salón de Belleza y Spa, de la avenida Pacífico distrito de Nuevo Chimbote, 2017, que la capacitación mejora el rendimiento de los trabajadores.

Porque, el tener al recurso humano capacitado, hará que el negocio surja y por ende tendrá una calidad de vida mejor ya que podrá asumir ciertos retos en este mundo competitivo de los negocios. También se puede ver en la actualidad que las diferentes empresas dedicadas a brindar servicios de cuidado personal no sólo cortan y tiñen los cabellos sino también realizan tratamientos faciales, capilares y masajes relajantes, etc.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- La totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salón de belleza y Spa, en la avenida Pacífico, distrito de Nuevo Chimbote, tienen de 31 a 50 años, son de género femenino, tienen grado de instrucción técnico, están siendo dirigidas por los representantes legales de las micro y pequeñas empresas.
- La totalidad de representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salón de belleza y Spa, en la avenida Pacífico, distrito de Nuevo Chimbote, tienen una permanencia de 5 a más años en el rubro, cuenta de 1 a 5 trabajadores, las micro y pequeñas empresas se encuentran formalizadas en su mayoría, el motivo de su creación es la rentabilidad.
- La totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salón de belleza y Spa, en la avenida Pacífico, distrito de Nuevo Chimbote, la mayoría de micro y pequeñas empresas aplica la gestión de calidad en sus negocios, afirma la importancia que es la gestión de calidad para sus negocios, la mayoría absoluta de representantes afirma conocer alguna técnica administrativa, también aplican la capacitación como una técnica administrativa, La totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salón de belleza y Spa, en la avenida Pacífico, distrito de Nuevo Chimbote, manifiestan haberse capacitado antes de crear sus micro y pequeñas empresas, un grupo afirma capacitarse más de 3 veces, la mayoría de representantes consideran que la técnica de capacitación es un inversión, la mayoría absoluta de micro y pequeñas capacita a su personal a través de seminarios, un porcentaje de empresarios afirma haber capacitado a su personal relacionado a la atención al cliente, los mismos que proporcionan beneficios y mejora el rendimiento del personal.

6.2. Recomendaciones

- Aplicar la capacitación continúa al recurso humano en la micro y pequeña empresa que brinda los servicios, relacionado al cuidado personal, que no sólo sea un corte de cabello o tinturado. Los mismos que deben brindar otros servicios como: masajes corporales, tratamientos faciales y otros.
- Implementar servicios de calidad implica tener productos de calidad, por lo que las empresas que proveen de estos productos cuenten con personal calificado para brindar charlas de manipulación de los mismos.
- Considerar la aplicación y seguimiento de las técnicas administrativas, que se implementen en el negocio, la misma que debe estar enfocada a la gestión de calidad de esta manera el negocio obtendrá un posicionamiento en el mercado generando la fidelización de los clientes.

REFERENCIAS

Abanto, K. (2017). *Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, pollerías, distrito de Coishco, 2017*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Coishco – Perú. Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045646>

Alarcón, A. (2016). *Gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de salud humana tópicos en la ciudad de Tarapoto – 2016*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tarapoto - Perú. Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045661>

Cantón, F. (2010). *Necesidades de Capacitación en Empresas Comerciales y de Servicios*. Un estudio comparativo en 60 empresas de la ciudad de Mérida, Yucatán, México. *Revista Panorama Administrativo*, p.30.

Cantón, F. (2010). *Necesidades de Capacitación en Empresas Comerciales y de Servicios*. Un estudio comparativo en 60 empresas de la ciudad de Mérida, Yucatán, México. *Revista Panorama Administrativo*, p. 42.

Caycho, J. C. (2016). *Principales beneficios de la Ley Mype*. Ministerio de la Producción, p.2.

Cillóniz, F. (ProInversión). *Mi pequeña empresa crece. Guía para el desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa – capítulo 3 Gerenciando una Mype*, p. 108. Recuperado de: <http://www.uss.edu.pe/uss/eventos/JovEmp/pdf/Mype.pdf>.

Diario Oficial El Peruano. *Las Mypes y el comercio digital*. Perú. Publicado, 26 de mayo 2018, p. 1.

Fernández, L. (2016). *Gestión de calidad y capacitación al personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro – restaurantes sector central –*

La esperanza, año 2016. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. La Esperanza –Perú. Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045553>

Ferraro, C. (2010). *Políticas de apoyo a las Pymes en América Latina. Avances innovadores y desafíos institucionales.* Chile.: B - CEPAL.

Gonzales, N. (2015). *Concentración de las Mypes y su impacto en el crecimiento económico.* Quipukamayoc revista de la facultad de ciencias contables, p. 2.

Guevara, (2012) *La importancia de la Capacitación en la PYMES.* Extraído de: 07/05/2012

<https://jorgeguevara.net/2012/05/07/la-importancia-de-la-capacitación-en-las-pymes/>

Huamán, P. (2015). *Caracterización del Financiamiento y la Capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro spa, en la avenida Gran Chimú de la urbanización Zarate distrito de San Juan de Lurigancho, Provincia y Departamento de Lima, periodo 2015.* (Tesis para optar el Título de Licenciada en Administración). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Lima – Perú. Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041831>

Hernández, L. (2009). *Políticas para las Mipymes frente a la crisis.* México D.F.: eropeaid.

ISO 9001, (2005). *Sistema de gestión de calidad. Edición mayo.* Recuperado de:

<http://www.fomento.gob.es/nr/rdonlyres/23c12f31-2179-47c0-aa6b-9165529b74da/112631/iso90012000.pdf>.

ISO 9001, (2015). *Gestión de la calidad en el comercio p. 23.* Editorial Elearning. Impreso España.

Ley N° 28015, (2003) *ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa Art. 2 (Promulgada el 3 de Julio 2003) Pág. 1*. Recuperado de:

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

Ley N° 30056, Artículo 5 (2013) Ley que modifica leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial.

[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/29793AB3817C627505257EF400034156/\\$FILE/30056.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/29793AB3817C627505257EF400034156/$FILE/30056.pdf)

Palacios, A. (2018). *Situación de las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú*. Recuperado de:

<https://www.connuestroperu.com/economia/58055-peru-situación-de-las-micro-y-pequeñas-empresas>.

Pando, G. (2015). *Caracterización de la Formalización y la Capacitación de las Mypes del Sector Servicio – Rubro Salón de Belleza, del Distrito de los Olivos, Provincia y Departamento de Lima, Período 2015*. (Tesis para optar el Título de Licenciada en Administración). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Lima – Perú. Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041841>

Rodríguez Lava, J. (18 de mayo 2018) *Mypes representan el 98% de empresas que le venden al Estado*. La República, p.1.

Romero, (2018) *Mypes: porque son importantes para la economía peruana*. Publicada 10 de abril 2018. Recuperada de:

<https://www.pqs.pe/economia/mypes-importancia-economia-peru>

Tello, S. (2014). *Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en desarrollo de país*. Lima.: LEX.

Universia Perú. (24 de junio de 2011). *Perú la tierra de Mypes*. Recuperado de:

<http://noticias.universia.edu.pe/enportada/noticia/2011/06/24/840157/peru-tierra-mypes.html>.

Vásquez, J. (2015). *El emprendimiento empresarial. La importancia de ser emprendedor*. México: it campus academy.

Vega, D. (2016). *Gestión de calidad con el uso de la capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro construcción, casco urbano de la ciudad de Chimbote, año 2016*. (Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración. Chimbote – Perú. Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000044947>

ANEXOS

ANEXO 1

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Fechas								
Actividades	1	2	3	4	5	6	7	8
Revisión de los datos preliminares - Introducción	X	X						
Revisión de metodología, resultados y conclusiones de la investigación			X	X				
Presentación y evaluación del informe final de Tesis					X	X		
Elaboración del Artículo Científico. Pre Banca de sustentación.							X	
Sustentación								X

PRESUPUESTO

Bienes:

DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO	
			UNITARIO	TOTAL
Lapicero	2	Unidad	1.00	4.00
Folder y FASTER	2	Unidad	1.30	2.60
Dispositivo USB	1	Unidad	20.00	20.00
Hojas bond	150	Unidad	0.10	6.00
TOTAL S/.			22.10	32.60

Servicios:

DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO	
			UNITARIO	TOTAL
Impresiones	100	Unidad	0.50	10.00
Movilidad	-	Unidad	-	20.00
Recibo de internet	70.00	Unidad	-	70.00
Curso taller de titulación	2,100.00	-	-	2,100.00
TOTAL S/.				2,200.00

Financiamiento:

Autofinanciado por el estudiante

ANEXO 2

N°	Razón Social	Dirección	Representante
01	Salón de belleza y Spa JJK	Av. Pacífico L2-K60	Mirella Moreno Leandro
02	Salón de belleza Peluquitas Kid	Av. Pacífico L2-61	Lizeth Sánchez Huamani
03	Salón de belleza y Spa Estrellita Profesional	Av. Pacífico L2- 58	Kelly Rios Sacramento
04	Salón de belleza & Spa Prizza Capelli	Av. Pacífico K2 – 44	María Fatima Roa Atoche
05	Salón de belleza & Spa Nilda	Av. Pacífico K2 - 40	Rosa Mendoza Centurión
06	Salón de belleza Karis & Spa	Av. Pacífico K2 – 62	Cinthia Paredes Garcia
07	Salón de belleza Bliss & Spa	Av. Pacífico E2 – 9	Rosa Saenz Villalom
08	Salón de belleza Karim & Spa	Av. Pacífico 438 H – 58	Karim Cepeda Cirilo
09	Salón Perú Barbershop	Av. Pacífico 438 H – 60	Anthony Arellano Soria
10	Salón de belleza & Spa Sebastian	Av. Pacífico L2 – 12	Haydee Soto Mejía
11	Salón de belleza Consorcio empresarial Guadalupe	Av. Pacífico D2 – 12	Sonia Zelada Lazo
12	Salón de belleza & Spa Lumis	Av. Pacífico L2 – 15	Luz Neri Lozano Regalado
13	Salón de belleza & Spa Frisash	Av. Pacífico L2 – 14	Kelly Chong Balcazar

ANEXO 3



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA APLICADA A LOS DUEÑOS, GERENTES O REPRESENTANTES LEGALES DE LAS MYPE DEL ÁMBITO DE ESTUDIO.

El presente cuestionario tiene por finalidad recolectar información de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) para desarrollar el trabajo de investigación denominado: “Gestión de Calidad con el uso de la capacitación en ventas del personal de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro Venta de Útiles de escritorio y oficina en el Distrito de Nuevo Chimbote, 2017”. Tesis que permitirá obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

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

DATOS GENERALES

REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LA MYPE

1. Edad

- a) 18 - 30 años
- b) 31 - 40 años
- c) 41 – 50 años
- d) 51 a más

2. Género

- a) Masculino

b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Estudio Primario
- b) Estudio Secundario
- c) Estudio Técnico
- d) Estudio Universitario
- e) Sin instrucción

4. Cargo que desempeña en la Mype

- a) Administrador
- b) Dueño
- c) Representante Legal
- d) Encargado
- e) Otros

REFERENTE A LA MYPE

5. ¿Cuántos años de permanencia tiene en el rubro?

- a) 1 - 2 años
- b) 2 - 5 años
- c) 5 a más

6. ¿Con cuántos trabajadores estables o eventuales cuenta la Mype?

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

7. ¿Su Mype es formalizada?

- a) Si
- b) No

8. ¿Cuál es el motivo de creación de la Mype?

- a) Rentabilidad
- b) Subsistencia
- c) Generar empleo
- d) Libertad de horarios
- e) Otros

REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

9. ¿Conoce usted el término Gestión de Calidad?

- a) Si
- b) No

10. ¿Aplica usted una Gestión de calidad?

- a) Siempre

- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

11. ¿Cree usted que la Gestión de Calidad es importante para las Mype?

- a) Si
- b) No

12. ¿Conoce usted alguna técnica administrativa?

- a) Si
- b) No

13. ¿Qué tipo de técnica administrativa conoce?

- a) Capacitación
- b) Marketing
- c) Atención al cliente
- d) Benchmarking
- e) Otros

REFERENTE A LA VARIABLE CAPACITACIÓN

14. Ha recibido algún tipo de capacitación antes de crear su Mype

- a) Si
- b) No

15. Se ha capacitado en los últimos años

- a) Si
- b) No
- c)

16. Cuantas veces se ha capacitado

- a) 02 veces
- b) 03 a más veces
- c) Nunca

17. ¿Cómo considera a la técnica de capacitación?

- a) Inversión
- b) Gasto

18. ¿Capacita usted a su personal?

- d) Si

- e) No
- f) A veces

19. ¿Qué técnicas realiza para capacitar?

- a) Charlas
- b) Cursos
- c) Seminarios
- d) Conferencia
- e) Simulaciones
- f) Otros
- g) Ninguna

20. ¿En qué temas capacita a su personal?

- a) Publicidad
- b) Ventas
- c) Atención al cliente
- d) Trabajo en equipo
- e) Otros

21. ¿Por qué razón no capacita a su personal?

- a) Desconocimiento
- b) Desinterés
- c) Falta de dinero
- d) Mala organización
- e) Otros
- f) Si, capacita a su personal.

22. ¿Qué tipo de beneficios le proporcionó la capacitación?

- a) Incremento en las Ventas
- b) Fidelización del cliente
- c) Mejor organización
- d) Aumento de clientes
- e) Otros
- f) Ninguno, porque no capacita a su personal.

23. ¿Considera usted que la capacitación mejora el rendimiento de sus trabajadores?

- a) Si
- b) No
- c) A veces

ANEXO 4

FIGURAS

1. Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector Servicio, Rubro Salón de Belleza y Spa, avenida Pacífico del Distrito de Nuevo Chimbote, año 2017.

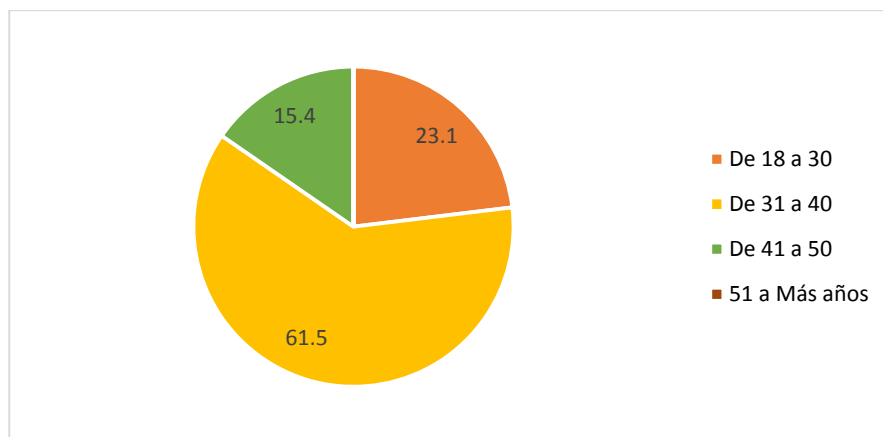


Figura 1 Edad del Representante Legal de las Mypes

Fuente: Tabla 1

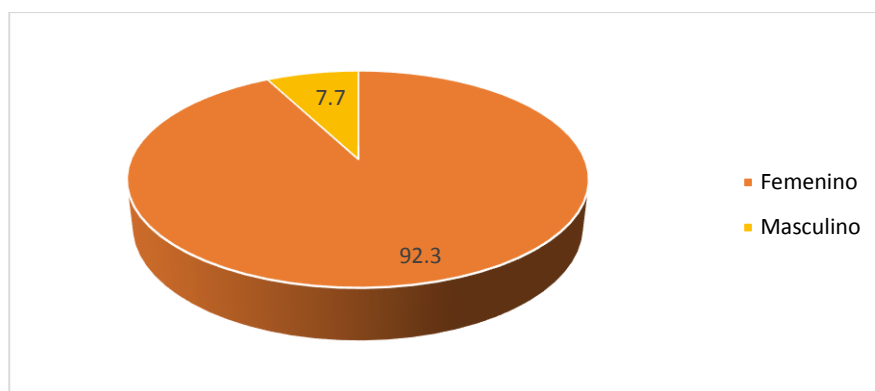


Figura 2 Género del Representante

Fuente: Tabla 1

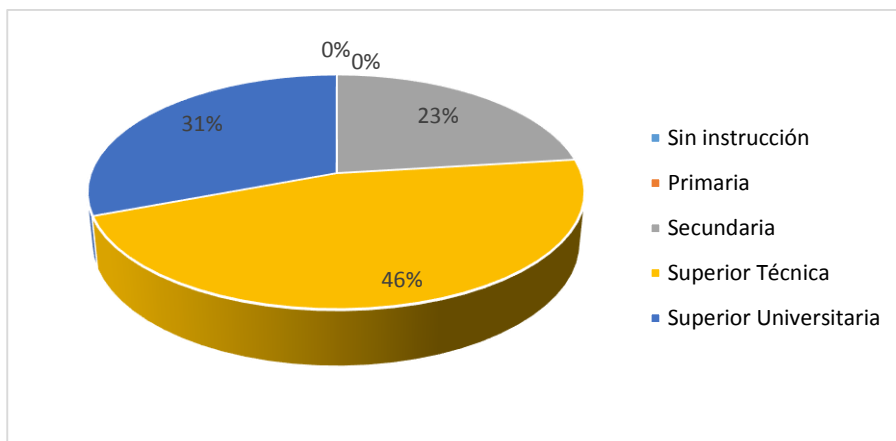


Figura 3 Grado de Instrucción del Representante

Fuente: Tabla 1

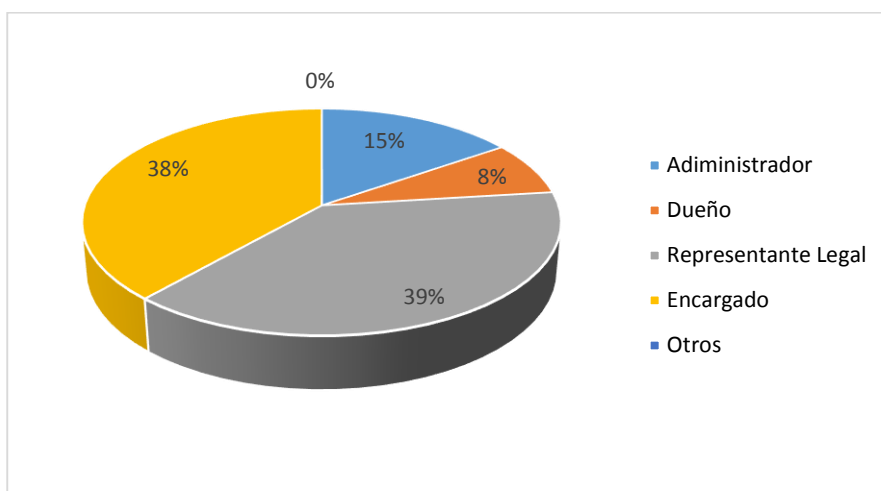


Figura 4 Cargo que Desempeña en la Mype

Fuente: Tabla 1

2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, Rubro Salón de Belleza y Spa, de la avenida Pacífico Distrito de Nuevo Chimbote, año 2017.

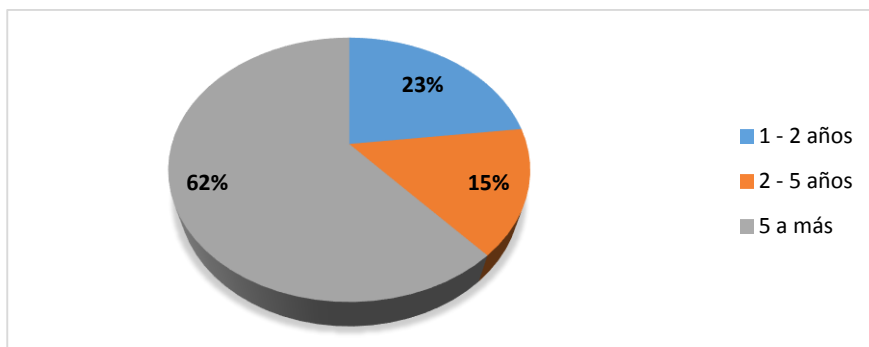


Figura 5 Tiempo en años que se encuentra en el sector

Fuente: Tabla 2

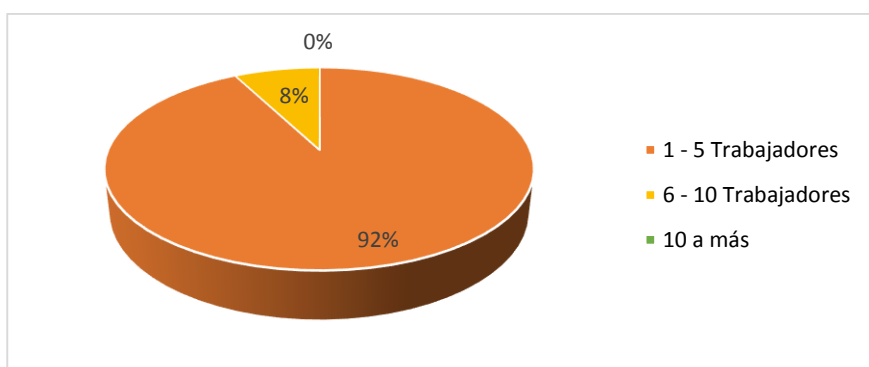


Figura 6 Cantidad de Trabajadores

Fuente: Tabla 2

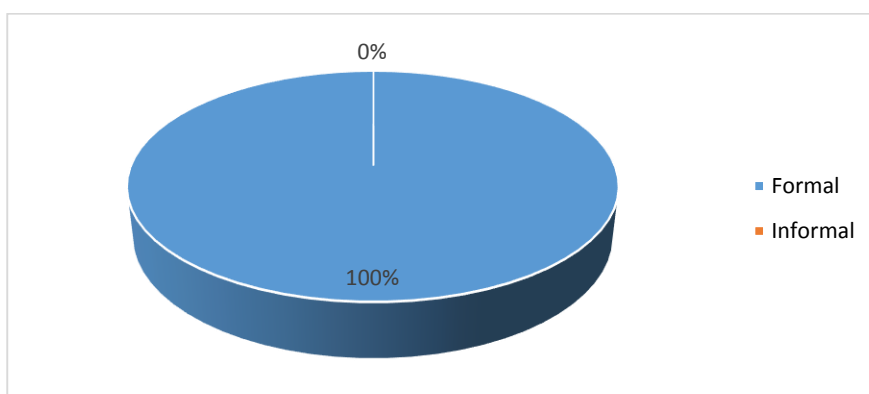


Figura 7 Situación de las Mypes

Fuente: Tabla 2

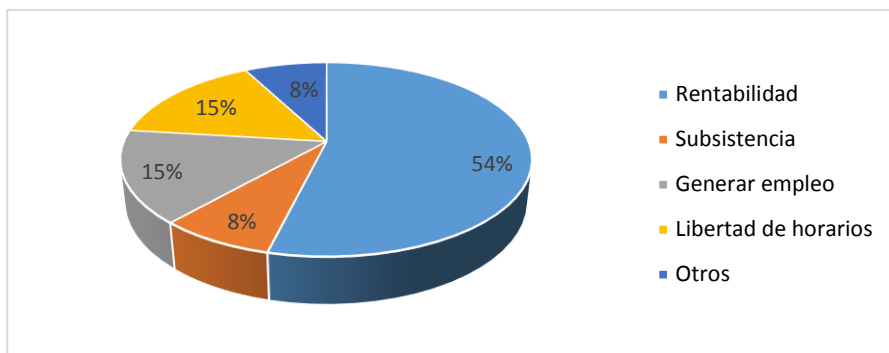


Figura 8 Motivo de Creación de la Mype

Fuente: Tabla 2

3. Características de la Gestión de Calidad con el uso de la capacitación del Sector Servicio, Rubro Salones de Belleza y Spa, de la avenida Pacífico Distrito de Nuevo Chimbote, año 2017.

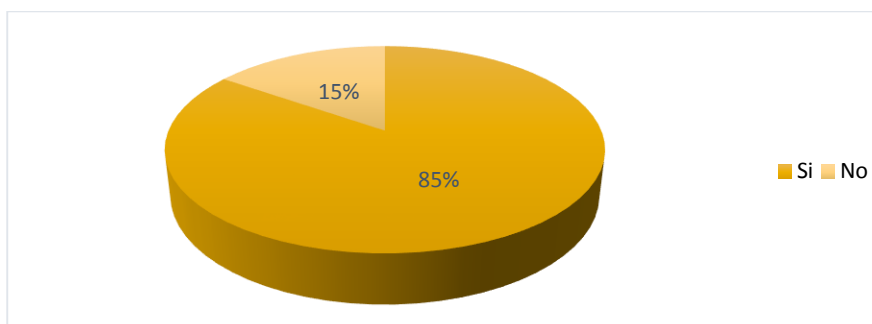


Figura 9 Conoce el Termino de Gestión de Calidad

Fuente: Tabla 3

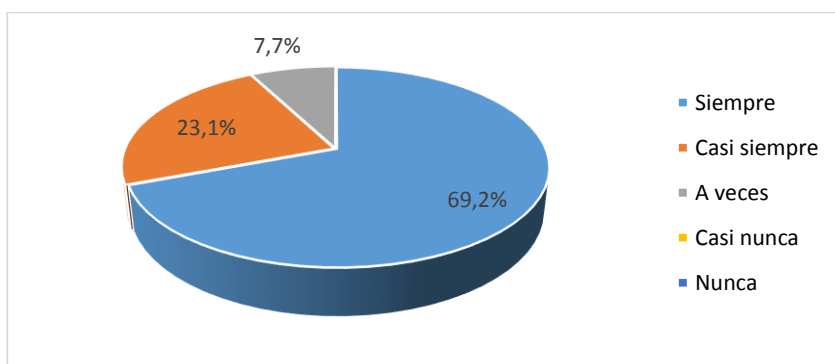


Figura 10 Aplica una Gestión de Calidad

Fuente: Tabla 3

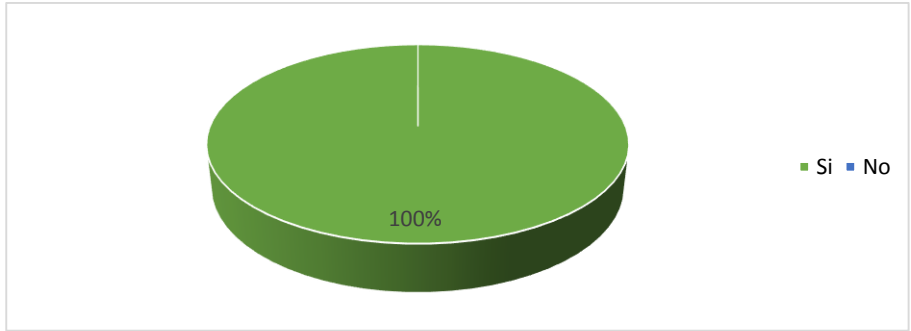


Figura 11 Cree que la Gestión de Calidad es importante para las Mypes

Fuente: Tabla 3

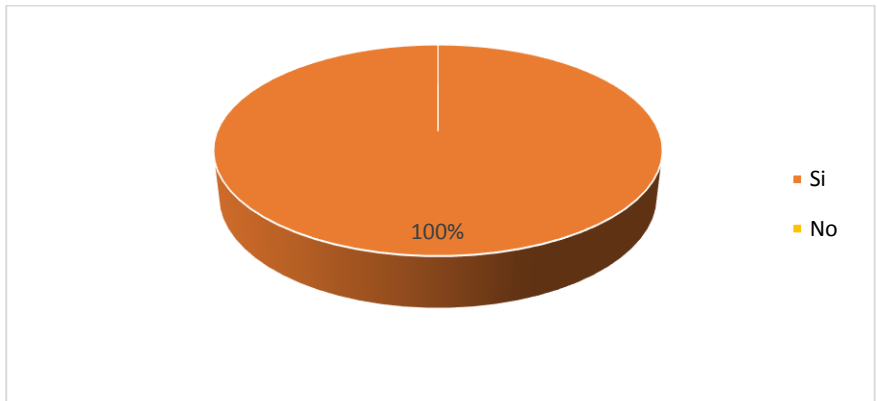


Figura 12 Conoce alguna Técnica Administrativa

Fuente: Tabla 3

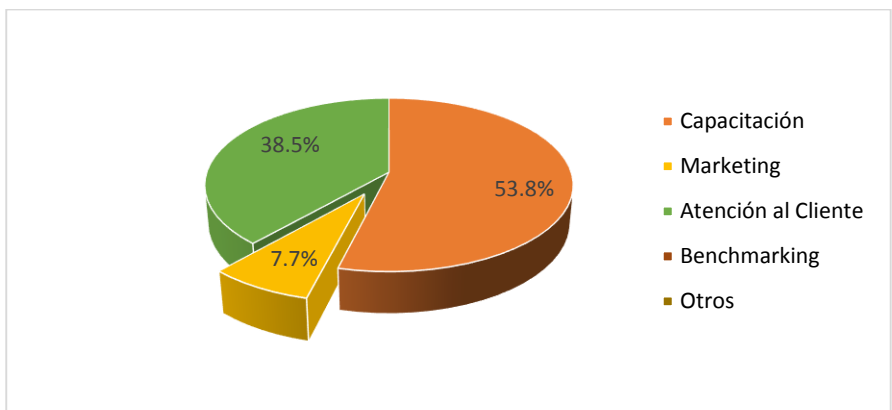


Figura 13 Que tipo de Técnica Administrativa conoce

Fuente: tabla 3

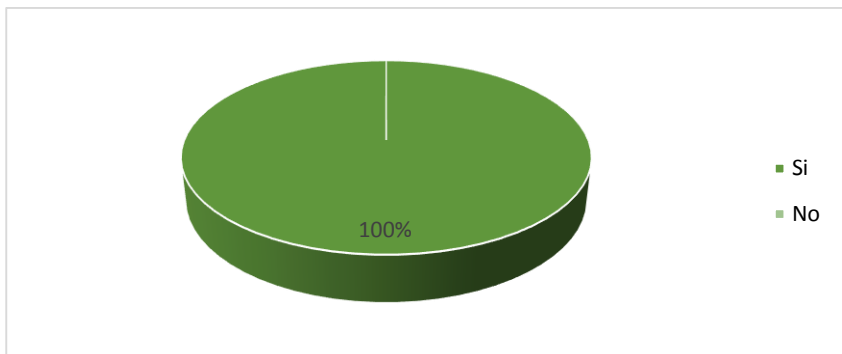


Figura 14 Ha Recibido algún tipo de Capacitación antes de Crear su Mype

Fuente: Tabla 3

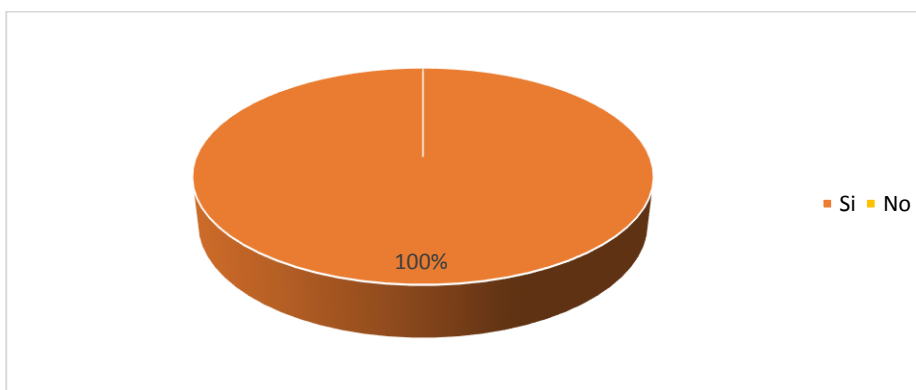


Figura 15 Se ha Capacitado en los Últimos Años

Fuente: Tabla 3

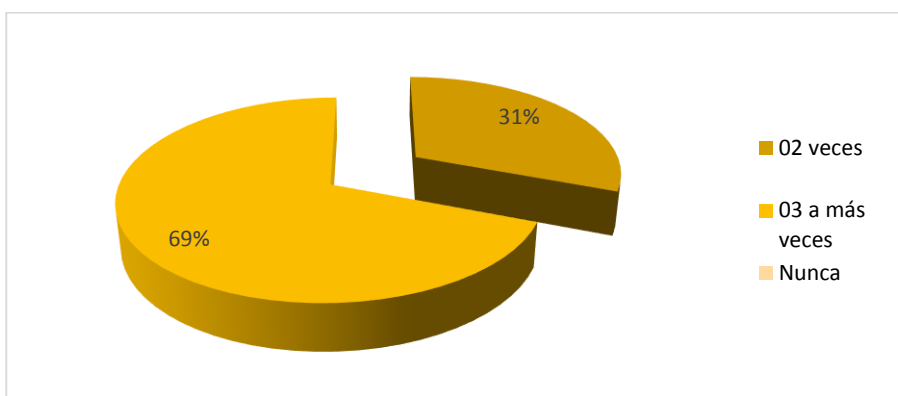


Figura 16 Cuantas Veces se ha Capacitado

Fuente: Tabla 3

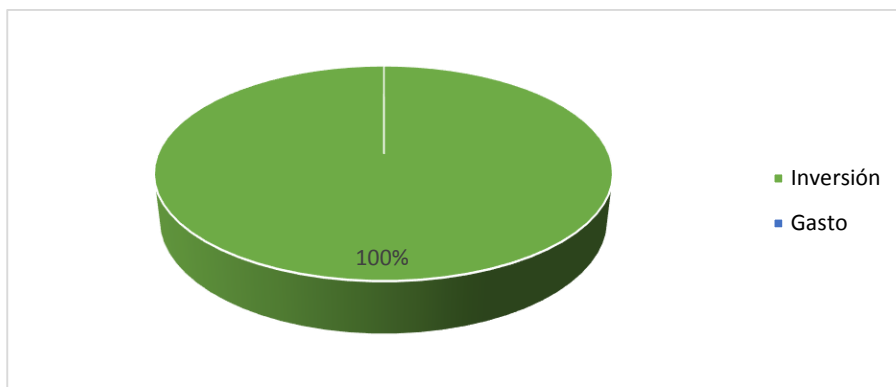


Figura 17 Cómo Considera la Técnica de Capacitación

Fuente: Tabla 3

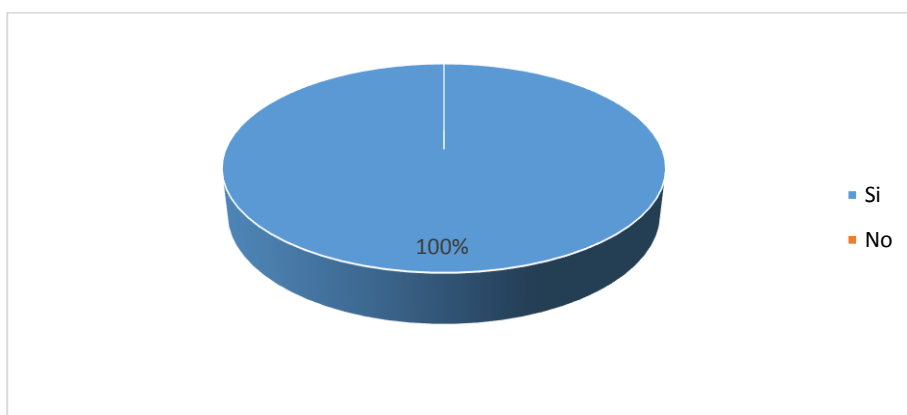


Figura 18 Capacita a su Personal

Fuente: Tabla 3

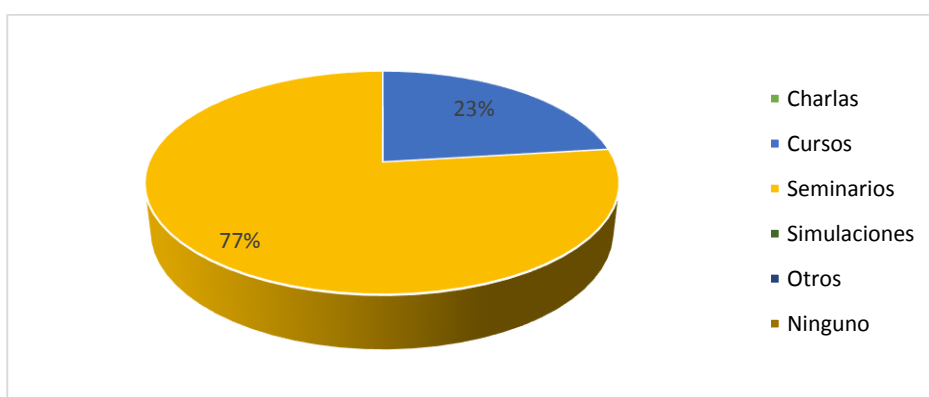


Figura 19 Qué Técnica Realiza para Capacitar

Fuente: Tabla 3

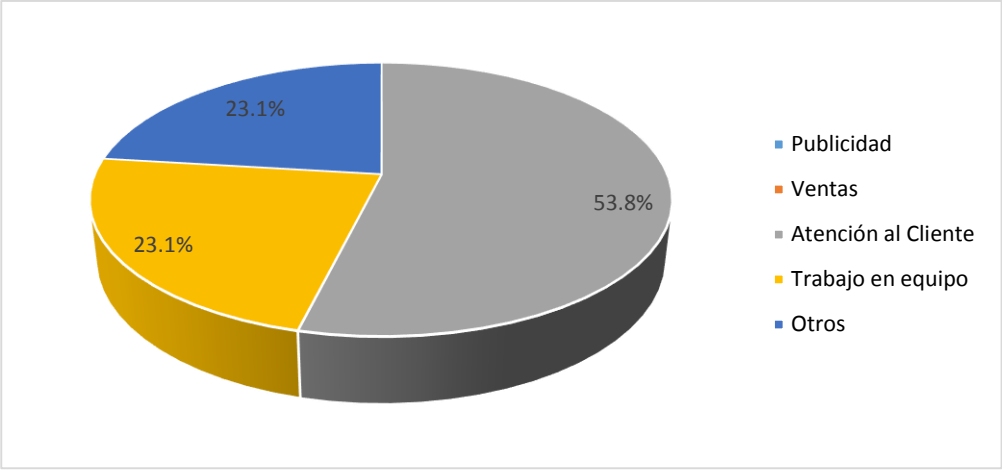


Figura 20 En qué Temas Capacita a su Personal

Fuente: Tabla 3

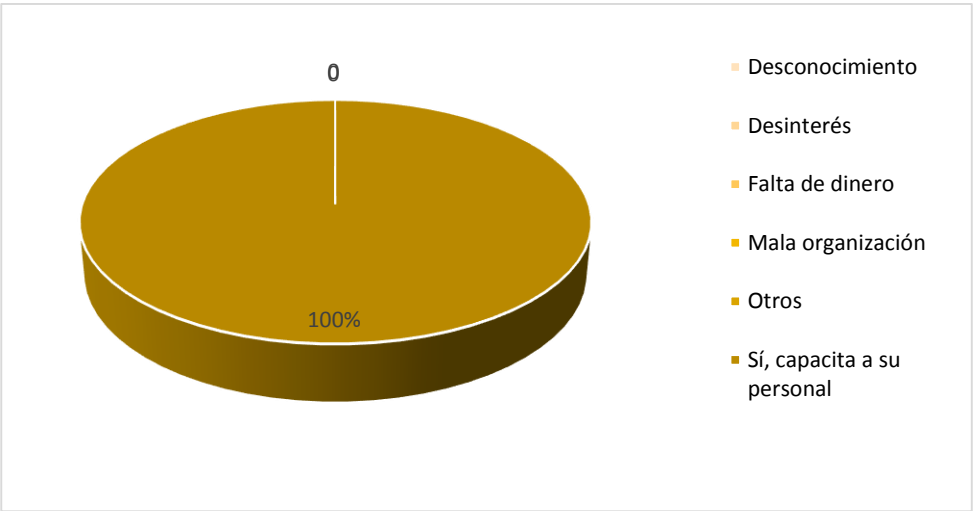


Figura 21 Porqué Razón no Capacita a su Personal

Fuente: Tabla 3



Figura 22. Qué Tipo de Beneficios le Proporcionó la Capacitación.

Fuente: Tabla 3

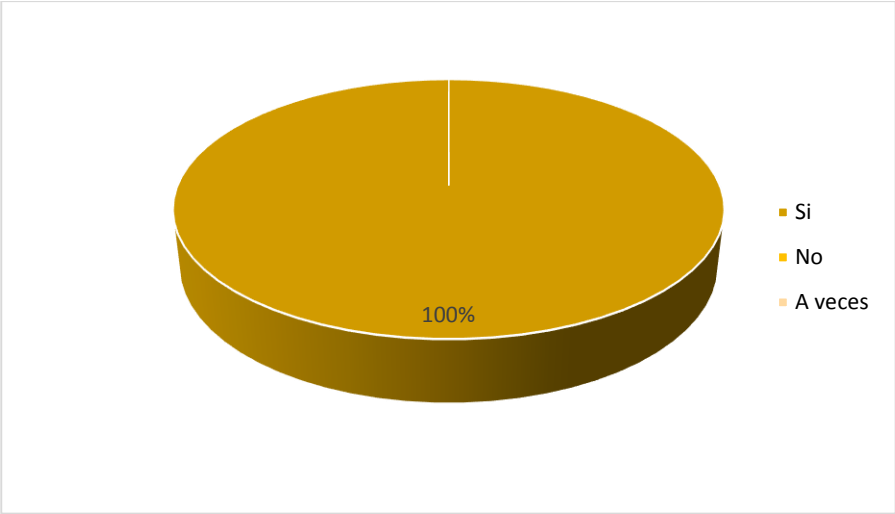


Figura 23 Considera usted que la Capacitación Mejora el Rendimiento de sus Trabajadores.

Fuente: Tabla 3

ANEXO 5

HOJA DE TABULACIONES

Preguntas	Respuesta	Tabulaciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1. Edad del representante	De 18 a 30 años	III	3	23.1
	De 31 a 40 años	III+III	8	61.5
	De 41 a 50 años	II	2	15.4
	51 a Más años	-	0	0.0
	Total	13	13	100.0
2. Sexo del representante	Femenino	III+ III+II	12	92.3
	Masculino	I	1	7.7
	Total	13	13	100.0
3. Grado de Instrucción del representante	Sin instrucción	-	0	0.0
	Primaria	-	0	0.0
	Secundaria	III	3	23.1
	Superior Técnica	III+I	6	46.1
	Superior Universitaria	IIII	4	30.8
	Total	13	13	100.0
4. Cargo que desempeña en la Mype	Administrador	II	2	15.4
	Dueño	I	1	7.6
	Representante Legal	III+	5	38.5
	Encargado	III+	5	38.5
	Otros	-	0	0.0
	Total	13	13	100.0
5. Tiempo en años que se encuentra en el sector y rubro	1 – 2 años	III	3	23.1
	2 – 5 años	II	2	15.4
	5 a más	III+ III	8	61.5
	Total	13	13	100
6. Cantidad de Trabajadores	01 – 05 trabajadores	III+ III+II	12	92.3
	06 – 10 trabajadores	I	1	7.7
	10 a más.	-	0	0.0
	Total	13	13	100
7. Situación Legal de la Mypes	Formal	III III+ III+	13	100.0
	Informal	-	-	0.0
	Total	13	13	100.0

Continúa...

Preguntas	Respuesta	Tabulaciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
8. Motivo de creación de la Mype.	Rentabilidad	### II	7	53,8
	Subsistencia	I	1	7,7
	Generar empleo	II	2	15,4
	Libertad de horarios	II	2	15,4
	Otros	I	1	7,7
	Total	13	13	100.0
9. Conoce el término de Gestión de Calidad	Sí	### IIII	11	84.6
	No	II	2	15.4
	Total	13	13	100.0
10. Aplica usted una Gestión de Calidad	Siempre	### IIII	9	69.2
	Casi siempre	III	3	23.1
	A veces	I	1	7.7
	Casi nunca	-	-	0.0
	Nunca	-	-	0.0
	Total	13	13	100.0
11. Cree usted que la gestión de Calidad es importante para la Mype.	Si	### III-III	13	100.0
	No	-	0	0.0
	Total	13	13	100.0
12. Conoce Ud. alguna técnica administrativa	Si	### III-III	13	100.0
	No	-	0	0.0
	Total	13	13	100.0
13. Qué tipo de técnica administrativa conoce.	Capacitación	### II	7	54.0
	Marketing	I	1	7.6
	Atención al Cliente	###	5	38.4
	Benchmarking	-	0	0.0
	Otros	-	0	0.0
	Total	13	13	100.0
14. Ha recibido algún tipo de capacitación antes de crear su Mype	Si	### III-III	13	100,0
	No	-	0	0,0
	Total	13	13	100.0

Continúa...

Preguntas	Respuestas	Tabulaciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
15. Se ha capacitado en los últimos años	Si	### ###-III	13	100,0
	No	-	0	0,0
	Total	13	13	100,0
16. Cuantas veces se ha capacitado	02 veces	IIII	4	30,8
	03 a más veces	### IIII	9	69,2
	Nunca	-	0	0,0
	Total	13	13	100,0
17. Como considera a la técnica de capacitación	Inversión	### ###-III	13	100,0
	Gasto	-	0	0,0
	Total	13	13	100,0
18. Capacita usted a su personal	Si	### ###-III	13	100,0
	No	-	0	0
	Total	13	13	100,0
19. Qué técnicas realiza para capacitar	Charlas	-	-	0,0
	Cursos	III	3	23,1
	Seminarios	### ###-	10	76,9
	Simulacros	-	0	0,0
	Otros	-	0	0,0
	Ninguno	-	0	0,0
	Total	13	13	100,0
20. En qué temas Capacita a su personal	Publicidad	-	0	0,0
	Ventas	-	0	0,0
	Atención Cliente	### II	7	54,0
	Trabajo en equipo	III	3	23,0
	Otros	III	3	23,0
	Total	13	13	100,0
21. Porque razón no capacita a su personal	Desconocimiento	-	0	0,0
	Desinterés	-	0	0,0
	Falta de dinero	-	0	0,0
	Mala organización	-	0	0,0
	Otros	-	0	0,0
	Sí, capacita a su per	### ###-III	13	100,0
	Total	13	13	100,0

Concluye...

Preguntas	Respuestas	Tabulaciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
22. Qué tipo de beneficios le proporcionó la capacitación	Incremento en ventas	### III	8	61,5
	Fidelización de cliente	-	-	0,0
	Mejor organización	II	2	15,4
	Aumento de clientes	I	1	7,7
	Otros	-	0	0,0
	Ninguno, porque no capacita a su personal	-	0	0,0
	Total	13	13	100,0
23. Considera usted que la capacitación mejora el rendimiento de sus trabajadores	Si	### ### III	13	100,0
	No	-	0	0
	A veces	-	0	0
	Total	13	13	100,0