



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN Y
PROPUESTA DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO
RESTAURANTES, DISTRITO DE COISHCO, 2017

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

AUTOR

Br. MUNDACA PEREZ, HERLY EDITH
ORCID: 0000-0002-7189-7359

ASESOR

Dr. CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARIAS
ORCID.0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE-PERÚ

2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Br.Mundaca Perez, Herly Edith

ORCID: 0000-0002-7189-7359

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Estudiante de Pregrado Chimbote,
Perú

ASESOR

Dr. Centurion Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Facultad de Ciencias Contables,
Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración

JURADO

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Mgtr. Cerna Izaguirre, Julio César

ORCID: 0000-0002-5471-4549

JURADO EVALUADOR

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

Presidente

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

Miembro

Mgtr. Cerna Izaguirre, Julio César

Miembro

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios en primer lugar por darme salud y sobre todo la fortaleza para seguir luchando para cumplir mis metas.

A mis padres, Modesto y María por ser mis principales motores para cumplir mis metas, por su apoyo y confianza que me brindan constantemente.

Al Dr. Reinerio, por brindarme los conocimientos necesarios en la formación profesional.

DEDICATORIA

A Dios, por
permitirme tener vida
salud brindándome
fuerzas y fortalezas
para realizar uno de
mis propósitos.

A mis padres, Modesto y
María por brindarme su
apoyo, comprensión y
educación durante todo
este tiempo, por enseñarme
a luchar con perseverancia.

RESUMEN

En la investigación se planteó el siguiente problema ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en la capacitación y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, distrito de Coishco ,2017?. Tuvo como objetivo general, Determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, distrito de Coishco, 2017. La investigación fue de diseño no experimental, transversal y descriptivo. Se obtuvieron los siguientes resultados: el 81.82% de los representantes no conocen el termino gestión de calidad, el 63.64% tienen poca iniciativa para la implementación de gestión de calidad, el 72.73% miden el rendimiento del personal mediante la observación, el 81.82% de los representantes aseguran que la gestión de calidad no contribuye a mejorar el rendimiento de sus empresas, el 72.73% de los encargados tienen cierto conocimiento del tema capacitación, el 81.82% de los representantes no ha recibido capacitación antes de crear su empresa, el 72.73% de los representantes considera a la capacitación como un gasto, el 72.73% de los representantes no ha capacitado a su personal. Se concluye que: la mayoría de los representantes no conocen el término de gestión de calidad, consideran que la dificultad de la implementación de la gestión en el personal es de poca iniciativa, miden a su personal a través de la observación, la mayoría considera a la capacitación como un gasto.

Palabras clave: Capacitación, Gestión de calidad, micro empresa, pequeña empresa.

ABSTRACT

In the investigation, the following problem was raised: What are the main characteristics of quality management in training and proposal for improvement in micro and small businesses in the services sector, restaurants, Coischo district, 2017 ?. Its general objective was to determine the main characteristics of quality management in training and proposal for improvement in micro and small businesses in the services sector, restaurants, Coishco district, 2017. The research was non-experimental, cross-sectional and descriptive. The following results were obtained: 81.82% of the representatives do not know the term quality management, 63.64% have little initiative for the implementation of quality management, 72.73% measure the performance of the staff through observation, 81.82% of the representatives assure that quality management does not contribute to improve the performance of their companies, 72.73% of those in charge have some knowledge of the training topic, 81.82% of the representatives have not received training before starting their company, 72.73% of the representatives considers training as an expense, 72.73% of the representatives have not trained their staff. It is concluded that: the majority of the representatives do not know the term of quality management, they consider that the difficulty of implementing the management in the staff is of little initiative, they measure their staff through observation, most consider Training as an expense.

Keywords: Training, Quality management, micro business, small business.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN.....	i
EQUIPO DE TRABAJO	ii
JURADO EVALUADOR.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	vii
INDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II.REVISIÓN DE LITERATURA.....	6
2.1. Antecedentes	6
2.2. Bases teóricas de la investigación	16
2.3 Marco Conceptual	32
III. HIPÓTESIS	34
IV. METODOLOGÍA.....	35
4.1 Diseño de la investigación	35
4.2 Población y muestra	35
4.3 Definición y operacionalización de las variables y los indicadores.....	36
4.4 Técnicas e instrumentos	38
4.5 Plan de análisis.....	39
4.6 Matriz de consistencia.....	39
4.7 Principios éticos	41
V. RESULTADOS.....	43
5.1 Resultados	43
5.2 Análisis de resultados.....	48
VI.CONCLUSIONES	56
REFERENCIAS.....	57
ANEXOS	63

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Características del representante de las micro y pequeñas empresas del sector, servicios, rubro restaurantes, distrito de Coischo, 2017.....	43
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, distrito de Coischo, 2017.....	44
Tabla 3. Características de la Gestión de Calidad en la Capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, distrito de Coischo, 2017.....	45
Tabla 4. Elaborar una propuesta de mejora sobre la gestión de calidad con el uso de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, distrito de Coischo, 2017.....	47

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág
Figura 1. Edad.....	73
Figura 2. Género.....	73
Figura 3. Grado de instrucción.....	74
Figura 4. Cargo que desempeña.....	74
Figura 5. Tiempo que desempeña el cargo.....	75
Figura 6. Tiempo en el rubro.....	75
Figura 7. Número de trabajadores.....	76
Figura 8. Personas que trabajan en su empresa.....	76
Figura 9. Finalidad de la MYPE.....	77
Figura 10. Conocimiento del término Gestión de Calidad.....	77
Figura 11. Conocimiento de técnicas modernas de Gestión de Calidad.....	78
Figura 12. Dificultades para implementar la Gestión de Calidad.....	78
Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento del personal.....	79
Figura 14. La Gestión de Calidad mejora el rendimiento del negocio.....	79
Figura 15. Conocimiento del término Capacitación.....	80
Figura 16. Realización de capacitación antes de crear Mype.....	80
Figura 17. Capacitación en los últimos años.....	81
Figura 18. Cantidad de veces de capacitación.....	81
Figura 19. La capacitación es.....	82
Figura 20. Capacitación de personal.....	82
Figura 21. Técnicas para capacitar.....	83
Figura 22. Temas de capacitación.....	83
Figura 23. Beneficios que proporcionó la capacitación.....	84

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las microempresas son fundamentales, ya que son las que fomentan una gran cantidad de trabajo e ingresos considerables en todo el universo, del mismo modo son una parte importante para la reducción de la pobreza y el fomento del desarrollo, pero, estas se ven limitadas en sus habilidades gerenciales, una de los factores principales para su fracaso es por la falta de gestión en la capacitación de su personal, por ende conlleva a una desorganización, puesto que en ciertos casos ocurre la duplicación de actividades, generando una baja productividad, se recalca que este problema se da en todas las partes del planeta tanto a nivel internacional, nacional, regional, y local.

En el caso de la economía en Europa se verá ralentizado, por el influjo de circunstancias desfavorables, por ejemplo existe la incertidumbre política, la lentitud del crecimiento fuera de la Unión Europea y la debilidad de comercio mundial son los factores que muestran las perspectivas de crecimiento, del mismo modo el gobierno no está apoyando con capacitación hacia los pequeños negocios, en consecuencia no saben qué realizar frente a estos problemas de este modo se ven obligados a frenar el funcionamiento de sus empresas (confederación española de la pequeña y mediana empresa(CEPYME,2017,p.1)

Los negocios en España constituyen un 99% de las funciones empresariales del país, pero esto no quiere decir que formar estos negocios significa el logro fijo, puesto que existen empresas con una gran parte de fracaso, esto se da debido a que no están aplicando la gestión en la capacitación. Este problema se viene dando en muchas empresas por diversas razones he aquí pueden influir mucho los encargados del

talento humano en varias ocasiones no quieren invertir, y si en algunos casos si se ejecuta, pero no con todo el personal, lo que causa ciertos inconvenientes para la eficiencia del rendimiento para sus habilidades de cada trabajador, además de que no les están formando para las diferentes tareas de la empresa, por ello es fundamental retener personas el perfil adecuado para cada área para que ayuden a impulsar el negocio, para lograrlo hay que capacitarlos (Rivero,2016,p.1).

En México los microempresarios constituyen un sector estratégico para un desarrollo económico y social ya que cooperan cerca del 50% de la inversión y el PBI nacional, así mismo generan más del 60% de los empleos, pero estas tienen problemas en la gestión de sus recursos, muchos empresarios tienen en cuenta que los recursos destinados son a la modernización de sus ejecutivos y capacitación de sus empleados viéndolo así como un gasto y se muestran reacios a gastar en dichos programas, escudándose en el argumento de que una vez capacitados los empleados emigran a otras empresa, esta es una débil razón que puede ser enfrentada con el problema que presenta tener a esos mismos empleados sin capacitación trabajando en su empresa(Serna y Delgado ,s/f, p.1).

Desde otra perspectiva en Argentina existen en torno de 1700, micro y pequeñas empresas, pero solo un tercio de las pequeñas y medianas empresas sobrevivieron 3 años posteriormente de ser fundadas y un quinto a los 5 años, es decir los gerentes no cuentan con una buena dirección de negocio, por lo tanto se requiere una serie de habilidades que permitan llevar a generar utilidades a los negocios, por ende cabe mencionar en este contexto la falta de gestión con el uso de capacitación, hace que estos negocios tengan un capital humano poco capaz de cumplir con las actividades diarias, por ello se puede decir que los nuevos emprendedores

suelen ser capaces en la generación de ideas ,productos y servicios (Berestein, 2013, p.4)

En el Perú, las micro y pequeñas empresas son importantes puesto que contribuyen económicamente a muchas familias, además mediante estos negocios se busca reducir los índices de problemas de desempleos, sin embargo en los negocios existe la falta de conocimiento de gestión con el uso de capacitación para el talento humano, es una de las causas que se muestra en la deficiencia del servicio que brindan, así mismo los microempresarios no toman conciencia que atraviesan un déficit gerencial, dejando así de lado la poca importancia de cubrir las necesidades de sus clientes, así llegando al punto de perder la fidelidad de los clientes (Veliz,2017,p.1)

En la región Ancash las micro y pequeñas empresas del sector gastronómico se está incrementando generando una demanda favorable para las empresas, sin embargo se brinda muchas veces una mala atención al público, esto causa una mala experiencia al cliente , en algunas ocasiones es generado por la deficiencia de capacitación ,como también la escasez de conocimiento organizacional de parte los encargados de gerencia, las causas de no brindar una buena atención a los consumidores , tiene mucho que ver con la formación constante del personal encargado , sin embargo este problema se da a causa que la mayoría de las micro y pequeñas empresas ,no se preocupan por brindar una capacitación constante a todo el personal de la empresa. Por otro lado se observa la falta de motivación, incentivos, falta de recompensa, así mismo falta implementar materiales necesarios para desarrollar sus labores, como consecuencia generando la pérdida de clientes para la empresa, por ende disminuirán las utilidades de la empresa. Finalmente en Coischo, lugar donde se

desarrolló la investigación se observó que las micro y pequeñas empresas no aplican gestión de calidad en la capacitación.

Por lo anteriormente expresado se planteó el enunciado de problema de investigación ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en la capacitación y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, distrito de Coischo, 2017? .Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general, Determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, distrito de Coischo, 2017. Para dar respuesta al objetivo general, se han planteado los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes distrito de Coishco, 2017: Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, distrito de Coishco, 2017. Determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, distrito de Coischo, 2017. Elaborar una propuesta de mejora sobre la gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, distrito de Coischo. El trabajo de investigación se justifica porque permitirá obtener y conocer los aspectos teóricos de las características más relevantes de los representantes de las microempresas ,asi mismo se permite conocer a las micro y pequeñas empresas que aplican la gestion de calidad en la capacitación de las empresas en estudio, se justifica porque permitirá a los empresarios que permanecer en el mercado generando más puestos de trabajo, por ende les servirá a los dueños poner en práctica la capacitación

,permitiéndoles ser más competitivos y eficientes para lograr sus metas obteniendo mayores ingresos . Finalmente servirá como antecedente para futuros investigadores, del mismo modo servirá para los emprendedores de la región Áncash, ya que les permitirá tener conocimiento acerca de la herramienta de la capacitación, la que les permitirá aumentar la productividad de los colaboradores y el desarrollo de las micro y pequeñas empresas. Para la investigación se utilizó la metodología de tipo descriptivo, con un enfoque cuantitativo el diseño de la investigación fue no experimental-transversal-descriptivo, operacionalización de la variable. La población estuvo conformada por 35 micros y pequeñas empresas y se obtuvo una muestra dirigida a 11 micro y pequeñas empresas en estudio, así mismo se respetó los principios éticos establecidos por la (ULADECH), estos son: protección a las personas, beneficencia y no maleficencia, consentimiento informado y expreso, justicia, integridad científica. Según la encuesta aplicada se obtuvo los siguientes resultados. El 81.82 % de los representantes no conocen el término gestión de calidad, el 63.64% aseguran que las dificultades para la implementación de la gestión de calidad es de poca iniciativa,81.82% de los representantes aseguran que la gestión de calidad no contribuyen a mejorar el rendimiento de sus empresas, el 81.82% no ha recibido capacitación antes de crear sus MYPES, el 72.73% de los representantes considera la capacitación como un gasto, el 72.73% de los representantes o han logrado ningún beneficio por qué no ha capacitado a su personal, concluyendo se menciona que la mayoría de las micro y pequeñas empresas están siendo dirigidas por personas adultas ,la mayoría de las micro y pequeñas empresas llevan en el rubro más de 7 años, la mayoría de los representantes no conocen el termino gestión de calidad

II. REVISIÓN DE LITERATURA

No se encontró antecedentes internacionales referente al tema de capacitación en los restaurantes, por ende no se describe el antecedente internacional.

2.1. Antecedentes

Bedoya (2018) en su tesis *Gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la ciudad de tingo maría, año 2017*. El problema planteado es ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en la capacitación de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante de la ciudad de Tingo María, año 2017?. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación de la MYPES del sector servicio, rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017. El diseño de la investigación fue no experimental y descriptiva. Se utilizó una muestra dirigida de 10 micros y pequeñas empresas de una población de 20, se les aplicó un cuestionario con 17 preguntas a través de la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: el 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 51 a más años, El 80 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género femenino, El 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen el nivel primario, El 80% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son dueños, el 60 % de los representantes tienen de 7 a más años en el cargo, el 60 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas señalan que tienen de 7 a más años en el rubro, el 60% no son familiares, el 80% de los representantes señalan que fueron creados con la finalidad de obtener ganancia, El 60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas indicaron que si conocen el termino gestion de calidad, El 50% de los

representantes de las micro y pequeñas empresas indicaron que conocen la técnica lluvia de ideas, el 60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen poca iniciativa, el 60% utilizan la técnica de observación para medir el rendimiento del personal, el 60% de los representantes señalaron que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, el 60% recibió capacitación con respecto al negocio a veces, el 40% de los representantes se capacitaron dos veces, El 50% de los representantes de las micros y pequeñas empresas se capacitaron en manejo empresarial. Se concluye que los representantes de las mypes a pesar de no tener un buen grado académico optaron por crear su propio negocio y no depender de un empleador y también no cuentan con capacitaciones constantemente y pesar de ello comparten con sus colaboradores a través de lluvia de ideas para el buen manejo de manera eficiente para poder generar las ganancias.

Fernández (2017) en su tesis *Gestión de calidad y capacitación al personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro – restaurantes, sector central - La Esperanza, año 2016*. El problema planteado es ¿Cuáles son 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, 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, año 2016. El tipo de investigación fue No Experimental – Transversal – Descriptivo. Se obtuvo una población de 126 restaurantes, del cual se consideró una muestra dirigida de 50 restaurantes, a quienes se les aplicó un cuestionario de 16 preguntas cerradas donde se obtuvieron los siguientes resultados: el 60% son femenino, el 44% tienen entre 18-30

años, el 60% son universitarios, el 60% tienen de 5 a más años de experiencia laboral, el 100% son formales, el 80% cuentan con 1 – 5 trabajadores, el 90% la aplican la gestión de calidad, 100% la realizan gestión con un 3 enfoque al cliente, el 50% aplica la buena atención al cliente, el 70% tienen buena actitud con el cliente, se concluye que las micro y pequeñas empresas deben gestionar aplicando con más énfasis la capacitación de manera constante a su personal para fortalecer la buena atención y actitud con el cliente en los restaurantes del sector central - La Esperanza.

Ríos (2015) en su investigación *Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPE del sector servicios rubro restaurantes - del distrito de huanchaco año 2014*. El problema planteado es: ¿Cuáles son los principales factores que inciden en la gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las mypes del sector servicios, rubro restaurantes – del distrito de huanchaco, año 2014?. Tuvo como objetivo general: Describir las principales características de la Gestión de Calidad y la satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPE del sector servicios rubro restaurantes-del distrito de huanchaco año 2014. La metodología de la investigación fue de tipo no experimental - descriptivo y para llevarla a cabo se escogió en forma dirigida una muestra de 20 restaurant de una población de 180, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado a través de la técnica de la encuesta, donde se obtuvieron los siguientes resultados. El 65% son de género masculino. El 35% tiene entre 35 a 44 años de edad. El 60% tiene grado de instrucción superior universitaria completa. El 50% de las micro y pequeñas empresas tiene entre 5 a 7 años en el rubro. El 50% considera que los principales factores que generan calidad al servicio que se brinda, es la buena atención. El 85% creen que la gestión de calidad es importante para la

organización. El 75% consideran que la calidad es uno de los factores principales para generar utilidad. El 80% que los clientes se sienten satisfechos por el servicio brindado. El 85% dijeron que si consideran que el servicio que brindan es de calidad. El 80% de los respondieron que la materia prima es de calidad y está en óptimas condiciones para su consumo. Conclusiones, en cuanto a los gerentes de más Mypes: Del estudio realizado se concluye que los representantes legales o gerentes del rubro restaurantes e ncuestados en el distrito de huanchaco, tiene entre la edad de los 35 a 44 años de edad, que se representa en un 35%, el 65% de los gerentes encuestados son de sexo masculino, su grado de instrucción es de superior universitaria completa. Lo cual se representa en un 60%. En cuanto a las principales características de las Mypes; el tiempo que tiene en el sector servicios, es de 5 a 7 años, el 90% de las Mypes son formales y el motivo por el que se formó la empresa es para generar ingresos para solventar los gastos familiares, que se representa en un 45%. En cuanto a la gestión de calidad: Del estudio realizado se concluye que el 50% d los representantes legales o gerentes de las MYPES del rubro restaurantes en el distrito de Huanchaco , afirman que los principales factores que generan calidad al servicio que se brinda; es la buena atención; el 85% respondieron que la calidad es importante para la organización y el 75% respondieron que la calidad de servicio es uno de los factores principales para generar utilidad, como también el 80% respondieron que el cliente se siente satisfecho por el servicio brindado, como también el servicio que se brinda a dichos clientes es de calidad.

Hernández (2015) en su tesis *Gestión de calidad, marketing y competitividad de las Micro y Pequeñas Empresa del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza, año 2014*.Se planteó el siguiente problema: ¿Cómo se da la gestión

de calidad, marketing y competitividad de las Mypes sector servicio rubro restaurantes del distrito de la Esperanza año 2014?. Tuvo como Objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de calidad, el marketing y competitividad de las Micro y Pequeñas Empresa del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza, año 2014. El tipo de investigación fue descriptiva y para llevar a cabo escogimos una muestra poblacional de 15 Mypes. En estas Mypes se aplicaron encuestas tanto a los gerentes o administradores así como a los clientes en general terminando con una encuesta de satisfacción de los clientes finales, donde se obtuvieron los siguientes resultados. El 40% de los gerentes y /o administradores de las MYPES encuestadas tienen una edad entre los 30 y 40 años. El 66.67% de los gerentes y/o administradores de las MYPES son de sexo femenino. El 53.33% de los gerentes y/o administradores de las MYPES encuestadas tienen solo secundaria completa. El 66.67% de las MYPES encuestadas si realizan capacitaciones orientadas a la mejora del servicio. El 53.33% de las MYPES encuestadas piensa que es responsabilidad de la empresa. El 53.33% de las MYPES encuestadas piensa que es responsabilidad de la empresa. El 60% de las MYPES encuestadas indican que no mantienen una política de salud e higiene en el trabajo. El 86.67% de las MYPES encuestadas si están certificadas por la ISO 9001, el 75% indican que el precio es accesible. El 62.5% de los clientes encuestados indican que la calidad es buena. El 75% de los clientes encuestados indican que la atención es buena. El 62.5% de los clientes encuestados indican que el tiempo de espera fue normal. El 75% de los clientes encuestados indican que la calidad fue buena. El 25% de los clientes encuestados indican que es el precio. El 50% de los clientes encuestados indican que la evolución es buena. Conclusiones: La mayoría de los Gerentes y/o Administradores cuentan con

estudios secundarios completos y cuentan con estudios primarios; esto significa una gran desventaja para el negocio ya que el mayor porcentaje de Gerentes y/o Administradores cuenta con estudios secundarios completos. Una problemática muy marcada en el rubro de la competitividad. El de las MYPES es una amenaza muy fuerte que existe una gran posibilidad de que nuevos restaurantes traten de imitar las características, junto con la debilidad de que el local no se encuentra ubicado en un lugar propio. Otro punto muy importante es que el 67% de los restaurantes aplican la innovación tecnológica, un 20% opta por una innovación social lo cual es una forma para aumentar su competitividad en el rubro.

Atravero (2017) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad y la formalización en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes del distrito de Yarinacocha, año 2015*. Se planteo el siguiente enunciado de problema. ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y la formalización en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes del Distrito de Yarinacocha, año 2015?. Tuvo como Objetivo General: Describir las principales características de la gestión de calidad y la formalización en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes del distrito de Yarinacocha, año 2015. El trabajo se desarrolló usando la Metodología tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental-transversal- retrospectiva, para llevar a cabo la investigación se escogió una muestra representativa de 10 micro empresas del sector servicio, rubro restaurantes del Distrito de Yarinacocha; la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario pre estructurado con 16 preguntas relacionadas a la investigación, llegando a los siguientes resultados: El 60% son del género femenino. El 60% tienen una edad entre 18 y 30 años de edad. El 80% tiene un

grado instrucción superior y universitaria. El 70% de los representantes tiene de uno a dos años en actividad. El 90% de las Mypes trabajan con una cantidad de 1 a 5 trabajadores. El 100% de las Mypes encuestadas no cuentan con estándares de calidad ISO. El 100% de los encuestados no aplica gestión de calidad. El 70% ponen en práctica otras técnicas de gestión en lo que se refiere a temas de mejora continua. El 60% no realiza capacitaciones orientadas al servicio. Conclusiones: La mayoría de los representantes de la micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes de Yarinacocha, son del género femenino, la mayoría absoluta tienen la edad entre 18 a 30 años, la mayoría absoluta tiene el grado de instrucción superior y universitaria y la mayoría absoluta cuenta con una antigüedad de 2 años en el rubro. La mayoría absoluta de las micros y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes de Yarinacocha están formalizadas, la mayoría absoluta se desarrollan con un personal entre 1 a 5 trabajadores, pero en su mayoría relativa mantienen a sus trabajadores en condición formales. La totalidad de empresarios del sector servicio rubro restaurantes de Yarinacocha, consideran que no cuentan con estándares de calidad ISO, ni aplica la gestión de calidad, pero la mayoría (70%) aplican otras técnicas gestión de calidad, la mayoría absoluta (60%) no realiza capacitaciones orientadas al servicio del cliente, la mayoría relativa (50%) tienen prioridad de calidad del producto ante sus proveedores.

Baca (2017) en su tesis *Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la Urbanización los Héroes del distrito de Nuevo Chimbote, 2014*. Se planteo el siguiente enunciado de problema ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la Urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014?. Tuvo como Objetivo general: Determinar las

principales características de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro restaurantes, de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014. La investigación fue de diseño no experimental transversal, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una población muestral de 8 Micro y Pequeñas Empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 13 preguntas cerradas, a través de la técnica de la encuesta obteniéndose los siguientes resultados El 50% de los representantes, tienen edad entre 18 a 30 años. El 50% son de género masculino. El 71% tiene grado de instrucción superior no universitaria. El 75% son los dueños. El 37,5% tienen más de 7 años en permanencia en el rubro. El 62.5% tienen de 1 a 3 trabajadores. El 100 % tiene como objetivo maximizar ganancias. El 100% no tienen conocimientos de técnicas de Gestión. El 100% aplican liderazgo en su gestión. El 75 % aplican el liderazgo democrático. El 100 % no sigue un plan de negocios estratégicos. El 100% percibe que aplicar la Gestión de Calidad ayudaría a lograr objetivos. El 100% ha obtenido como resultados ofertar productos de mayor y mejor calidad. Conclusiones: La totalidad de las Micro y Pequeñas Empresas no conocen técnicas de gestión, los que conocen en su mayoría aplican el liderazgo democrático, por otra parte en su totalidad no siguen un plan de negocios estratégicos. Finalmente la mayoría que aplicó gestión de calidad, obtuvo buenos resultados ofertado productos de mejor calidad. Por lo tanto se puede decir que la mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas si aplican gestión de calidad, pero desconocen el término. Se concluyó que la totalidad tiene como finalidad maximizar ganancias, para poder apoyar a sus familias, la mayoría tiene una permanencia en el rubro de 7 años, esto les ha permitido posicionarse mejor , así mismo en su mayoría cuentan entre 1 a 3 trabajadores, personal suficiente, ya que no cuentan con mayores recursos para reclutar

más personal. Se concluyó que la mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas son jóvenes, ya que tienen una edad que oscila entre 18 a 30 años, cuentan con experiencia significativa en el rubro, la mayoría son de género masculino, son ellos los emprendedores de sus negocios y cuentan con estudios superiores no universitarios, que les ha facilitado de alguna manera tener mayor conocimiento, creatividad y visión por el emprendimiento, finalmente son dueños propios.

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, 2017*. El problema planteado es ¿cuáles son 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, 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, 2017. La investigación fue, de diseño no experimental – transversal, y se escogió en forma dirigida, una población muestral de 8 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas. Obteniéndose los siguientes resultados. el 75,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene una edad entre 31 a 50 años, el 85,7% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino, el 100,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen estudios secundarios, el 100,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son los dueños, el 62,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas llevan en el cargo más de 7 años, el 62,5 % de las micro y pequeñas empresas tienen más de 7 años en el rubro, el 100,0% de las micro y pequeñas empresas tienen

entre tiene entre 1 a 5 colaboradores, el 75,0% de las micro y pequeñas empresas tienen como trabajadores a personas no familiares, el 75,0% de las micro y pequeñas empresas fueron creadas para generar ganancias, esto coincide con ríos, el 100,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas no conocen del término gestión de calidad, el 75,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas aplican en su gestión el liderazgo empresarial, el 62,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas aseguran que el personal tiene poca iniciativa en la aplicación de la gestión de calidad, el 75,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas miden el rendimiento del personal a través de la observación, 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 75,0% de los representantes de las micros y pequeñas empresas si se capacitan, el 75,0% de los trabajadores de las micros y pequeñas empresas si reciben capacitación, el 62,5% de los trabajadores de las micros y pequeñas empresas si han recibido 1 curso de capacitación este último año, el 50,0% de los trabajadores de las micros y pequeñas empresas han recibido el capacitación en el tema de dirección empresarial, el 75,0% de los representantes encuestados de las micros y pequeñas empresas, considera que la capacitación es relevante, el 100,0% de los representantes encuestados de las micros y pequeñas empresas consideran que la capacitación es una inversión. La mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coischo, si aplican gestión de calidad, ya que utilizan el liderazgo como herramienta, así también capacitan a su personal en el tema de dirección, puesto que los microempresarios consideran que la capacitación es una inversión.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Definición de Micro y pequeña empresa

Las Mypes son empresas que hoy en día generan una gran cantidad de empleo y así mismo estas aportan con un alto porcentaje de tributación, incursionando al desarrollo del país de acuerdo con la ley de promoción y formalización de las micro y pequeñas empresas 28015 (2003) define como:

Micro y pequeña empresa a la unidad económica, constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (p.1).

Esta ley permite que los microempresarios, se beneficien formalizando para beneficio propio trabajando de la mano con el estado, puesto que les va a apoyar con asistencia técnica para que los micro empresarios puedan desarrollarse mucho más rápido.

Características de las Micro, pequeñas y medianas empresas

Se determina que las micro pequeñas y medianas se ubican cada una de ellas según sus categorías establecidas en la Ley 30056 (2013) detallado en su artículo N° 5 menciona que:

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

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

Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 (UIT) (p.5).

Esta nueva ley establece que las micro y pequeñas empresas que las micro y pequeñas empresas, puedan contratar a más personas, en el caso de que aquel dueño quiera capacitarlos podrá reducir el pago de sus impuestos:

Importancia de las micro y pequeñas empresas

Las Mypes hoy en día cumplen con un papel de vital importancia, a través del crecimiento económico que a través del tiempo van aportando con la población, por otra parte son quienes brindan oportunidades de empleo a la juventud esto coincide con Correa, Pazuelos y Déniz (2008) quienes afirman que:

La mayoría de las empresas existentes en América Latina son micro empresas y pequeñas empresas, las cuales son muy importantes desde el punto de vista del empleo y, consiguientemente, de la generación del ingreso para amplio segmento de la población. (p.201)

El beneficio más importante que tiene las micro y pequeñas empresas en nuestro país, es la de reducir en un alto grado la pobreza y el desempleo, de esta manera se está mejorando la calidad de vida de muchas familias.

Calidad

De acuerdo con Dessler (2001) define calidad “como todos los aspectos y las características de un producto o servicio que afectan su capacidad para satisfacer determinadas necesidades. Además: la calidad mide el grado en que un producto o servicio satisface las necesidades de los clientes” (p. 299).

Gestión de calidad

La gestión de calidad es una herramienta importante que debe de ser utilizada en todas las empresas y/o organizaciones ya que les permitirá llevar un control de los procesos y control de la producción de bienes o servicios, por otro lado ayudara a

obtener el cumplimiento de políticas y normas establecidas. Udaondo (1992) define la gestión de calidad como “el modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función de calidad con vistas a su mejora permanente” (p.5).

Funciones principales para una buena gestión

Es esencial identificar las funciones de la gestión, para poder ponerlo en práctica en las organizaciones ya que esto generara una mayor rentabilidad a su favor. Álvarez (2011) “crear un ambiente para el éxito, eliminar los problemas el momento de que florezcan o mejor antes aprovecha las grandes oportunidades” (p.3). Estas funciones son aquellas que sirven para integrar un ambiente laboral adecuado, de tal forma que los colaboradores se sientan a gusto y satisfechos en su puesto de trabajo, así ellos podrán aportar más esfuerzo y dedicación para la empresa.

Principios de la gestión de calidad

Se deben conocer las bases fundamentales para una gestión de calidad, solo de esta manera se mejorara el rendimiento de la empresa, de acuerdo con la ISO (9001:2015) menciona los siguientes:

- a) Enfoque al cliente: las organizaciones dependen de sus clientes y por tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- b) Liderazgo: los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

- c) Participación del personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- d) Enfoque basado en procesos: un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- e) Mejora continua: la mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de esta.
- f) Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- g) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.(p.23)

Para toda empresa estos principios les será de gran utilidad para mejorar la calidad de su atención al público deben enfocarse en sus clientes para reconocer, cuáles son sus gustos y de esta manera enfocar el producto o servicio hacia ellos, siempre buscando una mejora continua.

Importancia de la gestión empresarial

El buen manejo de una organización, dirigido eficientemente para lograr los objetivos depende en gran parte de la administración y coordinación conforme con Bañeras (2014) nos dice que “la gestión dentro del mundo empresarial supone una herramienta fundamental para el desarrollo económico, ya no solo de las propias organizaciones que ponen en práctica sus sistemas de gestión, sino también para un país o sector de actividad” (p.2).La gestión empresarial es importante para las empresas, puesto que a través de esta herramienta podrán mejorar la satisfacción de su personal y de sus clientes.

Calidad total

La calidad es una herramienta de gestión utilizada hoy en día para lograr cumplir con todas las expectativas de los clientes.

Puede definirse como el conjunto de características que posee un producto y/o servicio que puede obtenerse en un sistema productivo, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario. La calidad supone el cumplimiento por parte del producto de las especificaciones para las que ha sido diseñado, que deberían ajustarse a las expectativas del cliente. (Cuatrecasas, 2012, p.575)

Los microempresarios siempre deben buscar la calidad total, es decir la mejora continua para ello debe evaluar bien sus puntos fuertes y débiles de la empresa, para formular estrategias que permitan seguir mejorando.

Gestión del Talento Humano

Según Rodríguez (2013) “la gestión de Recursos Humanos consiste en planear, organizar y desarrollar todo el consentimiento a promover el desempeño eficiente del personal que compone una estructura” (p.2).

Ciertamente Díaz (2012): describe lo siguiente.

La área de REHU, esta delegado de la gestión de los trabajadores que forman las empresas, en efecto los encargados deberán guiar a sus subordinados hacia la obtención de las metas empresariales y personales, maximizando el aporte que cada individuo haga en la organización, por ello las funciones como selección, contratación y retención del personal, desarrollo profesional y personal. Ayuda a mejorar el ambiente de trabajo e incrementa el rendimiento de cada uno de los colaboradores. (p.5)

Los microempresarios deben tomar en cuenta la gestión de calidad de sus recursos humanos, ya que los trabajadores son el factor más influyente en el desarrollo

de las empresas, por lo cual es necesario mejorar la motivación, que traerá consigo la eficiencia del personal, basándose en un buen liderazgo por parte de los encargados.

Objetivos de los puestos de trabajo

Según Barquero (1987) afirma que una buena gestión de talentos humanos para la clasificación de los puestos de trabajo son importantes aún más en la utilidad de la clasificación de puestos podemos asegurar que ella es un instrumento de gran valor para conseguir objetivos tales como:

- a) Entrenar a cada trabajador, con exactitud sobre las labores y responsabilidades que le corresponden en los procesos productivos de la empresa.
- b) Evitar entre los supervisores y trabajadores conflictos de competencia, debidos a una insuficiente información acerca de sus deberes y responsabilidades.
- c) Escoger del mercado laboral los trabajadores más capacitados sea posible, con base en conocimiento de las tareas de los puestos de trabajo y los requerimientos para su correcta ejecución
- d) Evitar las demandas salariales del sindicato o de los trabajadores por deficiencias en la valoración de los puestos, producto de una incompleta apreciación de las tareas, responsabilidades y exigencias de aptitudes, conocimientos y experiencias de las actividades que los estructuran.(pp.67,68)

Todos estos objetivos anteriormente mencionados incurren con una importancia vital en toda organización ya que son en gran medida primordial para la empresa, toda compañía que cuente con un buen sistema de clasificación de puestos implementando una buena política salarial, obtendrán buenos resultados en su personal ya que ellos se encontraran motivados y orientados compartiendo un buen clima laboral, así mismo Se resalta que el objetivo fundamental de los recursos humanos, es mejorar las habilidades del trabajador, ya que solo de esta manera se podrán mejorar en un alto grado la productividad de las empresas.

Capacitación

Por su parte Siliceo (2004) menciona que. “La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador” (p.25).Es una herramienta fundamental para la gestión de los recursos humanos.

De la Cruz (2017) define como: “un conjunto de actividades didácticas orientadas a suplir las necesidades de la empresa y que se orientan hacia una ampliación de los conocimientos, habilidades y aptitudes de los empleados la cual les permitirá desarrollar sus actividades de manera eficiente” (p. 49).Sin duda la capacitación es de vital importancia, para el mejor desarrollo de los trabajadores, por ello los microempresarios, deben realizar la capacitación por lo mínimo dos veces al mes temas que favorezcan a la organización.

Objetivos de la capacitación:

Según Reza (2006) La capacitación persigue los siguientes objetivos.

- Dotar a la empresa de recursos humanos o el capital humano altamente calificados en términos de conocimientos, habilidades y actitudes para un adecuado desempeño de su trabajo.
- Desarrollar un sentimiento de responsabilidad hacia la organización a través de una mayor competitividad y conocimientos apropiados.
- Lograr los perfeccionamientos de los ejecutivos y los empleados, de los líderes y colaboradores, para el desempeño de sus puestos actuales y futuros.

- Mantener permanentemente actualizados a los ejecutivos y empleados, de la empresa u organización frente a los cambios científicos y tecnológicos que se generan.
- Lograr cambios comportamentales con el proposito de mejorar las relaciones interpersonales entre todos .los miembros de la organización.
- Coadyuvar al alcance de la misión, visión, valores y objetivos de la organización .(pp.56,57)

Esta herramienta administrativa tiene el fin de lograr, adaptación de los operarios para la determinada ejecución o función de una actividad y/o tarea específica en la organización.

Importancia de la capacitación

La capacitación es considerada una herramienta administrativa muy importante ya que cumple un rol en la administración de recursos humanos, ayudando a formar en conocimientos a todo el talento humano de una organización esto implica que sus trabajadores de toda empresa deben ir contantemente especializándose en las nuevas tendencias del mundo globalizado en el que vivimos esta les brindara beneficios tanto a los colaboradores como a los empresarios ya que gracias a esta herramienta se lograra fidelizar a los clientes brindando un servicio de calidad ,por ende se obtendrá más utilidades.

Principios de la capacitación

Jordán (como se citó en Viñas, s/f) los principios son:

- a) Organización: la capacitación se dirige a un grupo organizado en torno a intereses comunes; consecuentemente debe incorporarse a la dinámica de ese grupo organizado.
- b) Participación: la acción educativa debe conducir a los educandos a que estos asuman paulatinamente la gestión de su propia capacitación. Es sobre la base

de su propia realidad que deben extraer los conocimientos y encontrar las respuestas a sus problemas.

- c) Operatividad: la acción educativa debe partir de un problema concreto y ligarse estrechamente a la planificación, ejecución, y evaluación de una acción que enfrente tal problema, procurando resolverlo.
- d) Crítica: la acción educativa no solo debe incluir sobre las manifestaciones en el presente del problema sino orientarse a conseguir su superación. Para ello es necesario profundizar en los factores que determinan la situación del problema, así como en las interrelaciones que existen entre ellos.
- e) Globalidad e integridad: la globalidad de la acción educativa significa que es necesario ejercitar la convergencia de múltiples enfoques, analizar el problema desde varios ángulos y proponer acciones para enfrontarlo en distintas dimensiones.
- f) Sistematización: implica el desarrollo de un lenguaje riguroso, de un método, de un pensamiento colectivo consistente, que permita a los sujetos del proceso de capacitación sacar conclusiones, y elaborar síntesis de su propia experiencia y de la experiencia vivida por otros.
- g) Recuperación: significa recuperar las formas específicas de conocer y comunicar que poseen los grupos que participan en el proceso de capacitación.(pp. 8,9)

Ventajas del sistema integral de capacitación para el personal

Según Reza (2006)

Es abierto, en tanto influye y es influido por el proceso de capacitación mediante la interacción dinámica de sus componentes.

Es participativo, por cuanto establece la interacción de los actores involucrados en el planteamiento de acciones específicas y en la toma de las decisiones correspondientes.

Es flexible, por la capacidad que tiene de adaptarse a las situaciones que vayan surgiendo en el tiempo, así como de aceptar cambios sin modificar su estructura básica.

Es interdisciplinario, en virtud de que la capacitación es vista desde distintos ángulos y con distintos enfoques, por especialistas en las áreas, funcionales del sistema.

Es normativo, ya que los compromisos de los actores involucrados, establecen las líneas generales de acción.

Es económico, en tanto racionaliza la utilización de los recursos que se destinan a la capacitación, con objeto de evitar la costosa repetición de esfuerzos y lograr así mayor eficiencia al nivel de la empresa.

Es totalizador, por que concibe a la capacitación como un todo, y porque tiende a que las acciones en entorno al fenómeno, adquieran unidad de criterios y enfoques.

Es autorregulable, en virtud de que las desviaciones se retroalimentan como información, hasta lograr los objetivos deseados mediante los correctivos necesarios. (pp.57, 58)

Tipos de capacitación

Según Gutiérrez (2004) presenta los siguientes tipos de capacitación:

Capacitación para el Trabajo: Esta permite que el individuo adopte conocimientos y destrezas relativas al puesto que va a desarrollar, la manera de operar de la empresa, el tipo de organización los objetivos, tipo de planes y programas etc. Lo que le facilita adecuarse más prontamente al nuevo empleo o nueva área.

Capacitación en el Trabajo: consiste en aportar al trabajador conocimientos que apoyen o enriquezcan los que ya posee, esto con el fin de desempeñar de mejor manera las funciones que le han sido encomendadas mediante el desarrollo de sus habilidades, con el fin de aumentar su productividad o postularse para una promoción.

Desarrollo de Personal: Comprende de manera global la formación de la personalidad del individuo, que incluye, el carácter, las relaciones sociales hábito, el cultivo de la inteligencia y el bienestar, etc. A través de la integración

de la personalidad para mejorar actitudes hacia el trabajo, actividades reactivas y culturales, que buscan fomentar la sensibilidad y la creatividad aplicada al trabajo realizado y educación formal para el adulto que comprende apoyo para la formación escolarizada. (p.39)

Clasificación de la capacitación

Para el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (como se citó en Gutiérrez, 2004). La clasificación es la siguiente:

Capacitación del maestro guía al aprendiz: Modalidad de capacitación donde se imparten al maestro guía, responsable del aprendizaje en la empresa, elementos básicos de pedagogía. Las empresas. Las empresas podrán, con cargo a la franquicia tributaria, rebajar los costos directos de los cursos impartidos a los maestros guías.

Capacitación presencial grupal: Es el proceso de enseñanza, aprendizaje que realiza directamente el relator, instructor o facilitador, a un grupo de participantes, los que deben estar presentes durante el desarrollo de la actividad. Se excluye de este concepto la capacitación que se realiza en forma presencial virtual sincrónica.

Capacitación presencial individual: Es el proceso de enseñanza, aprendizaje que realiza el relator, instructor o facilitador en la sede del organismo técnico de capacitación en la empresa a un solo participante, el que debe estar presente durante la totalidad del proceso de instrucción.

Capacitación Pre-Contrato: Son las acciones de capacitación con cargo a la franquicia tributaria, realizada antes de la vigencia del contrato de trabajo. El empleador y trabajador suscriben un contrato de capacitación cuya vigencia no exceda de 2 meses y que no podrá celebrarse entre las mismas partes más de una vez en un año calendario.

Capacitación Post-Contrato: Son acciones de capacitación con cargo a la franquicia tributaria, ejecutadas hasta 5 meses después del término del vínculo laboral. Dichas acciones deben ser comunicadas al SENCE antes de finalizar

el contrato y deben ser impartidas a trabajadores cuya última renta no supere las 25 Unidades Tributarias mensuales. (p.6)

Las micro y pequeñas empresas deben considerar que el personal con talento, puede abandonar su trabajo aunque su salario sea adecuado, para que no nos suceda eso es necesario, que el líder aplique algunos tipos de capacitación, está dependiendo del perfil de cada uno de ellos, entonces el trabajador se sentirá motivado y satisfecho con su trabajo.

Técnicas de capacitación

Del mismo modo existen técnicas que permiten mejorar la capacitación e acuerdo de acuerdos con Pérez (2013) menciona que las siguientes técnicas de capacitación para el personal pueda tener una mayor iniciativa a captar el programa:

Conferencia y prestación de videos: Las conferencias personales impartidas por expertos, la exhibición de videos, películas, audiovisuales, etc., depende más de la comunicación y menos de la imitación y la participación activa. Por lo general las conferencias permiten economizar tiempo y recursos; los otros métodos pueden requerir lapsos de preparación más amplios y propuestos más considerables.

Entrenamiento vesicular: A fin de evitar que la ilustración interfiera con las operaciones normales de la organización, algunas empresas utilizan instalaciones que simulan las condiciones de operación real.

Role playing y dramatización: la técnica de role playing o dramatización obliga al capacitado a desarrollar diversas identidades

Estudio de casos. Mediante el estudio de una situación específica real o simulada la persona en capacitación aprende acerca de las acciones que es deseable aprender en circunstancias análogas a las que han sido presentadas

El estudio individual y aprendizaje programado: Los materiales de instrucción para el aprendizaje individual resultan de gran utilidad en circunstancias de

dispersión geográfica del personal, por ejemplo, o de gran dificultad para reunir un grupo de asistentes a un programa de capacitación .así mismo, estas técnicas se emplean en casos en que el aprendizaje requiere poca interacción.

Capacitación en laboratorio: La capacitación en laboratorio constituye una modalidad de la capacitación en grupo.se emplea en primer lugar para desarrollar las habilidades interpersonales. Puede utilizarse también para el desarrollo de conocimientos, habilidades y conductas adecuadas para futuros responsabilidades laborales.

Aprendizaje mediante la práctica. En criterios campos profesionales solo la exposición directa a las condiciones de trabajo real permite capacitar al personal. (pp.1, 2)

Se tiene que saber elegir la mejor técnica de capacitación, en este sentido puedo sugerir la técnica de presentación de videos esta es una técnica más adecuadas para potenciar las MYPES, de este modo causara que el personal muestre más interés en algún tema presentado por la organización, en tal sentido se podrán lograr mayores resultados.

Capacitación como inversión

En el siglo XXI la capacitación ha tenido una variación constante que se ha visto reflejado en los puestos de trabajo de muchas empresas, por la falta de inversión en esta herramienta administrativa Meneghetti (2015) nos dice que:

Una de las grandes dificultades para de los negocios en potencia, es la inversión en la capacitación de la mano de obra, esto implica en las acciones de contratar consultoría externa para suministrar cursos y clases magistrales o contribuir con la financiación de la formación académica puede resultar costoso para quien trabaja con un presupuesto limitado. Sin embargo estas acciones deben verse como buenos resultados a futuro, que será recuperada con el incremento de ganancias. (p.8)

Se considera que la capacitación, pero para ello los microempresarios, debe planificar e implantar a un buen programa de capacitación, podemos decir que las empresas que invierten en capacitación se desarrollan mucho más rápido que aquellas que no se implican directamente con el entrenamiento de los trabajadores.

Causas por la cual la capacitación es un gasto

De acuerdo con Vecino (2007) nos dice que las causas por la cual la capacitación sería un gasto son:

Seminarios y talleres que no responden a una necesidad real de mejoramiento de desempeño en las personas que no asisten, programas que se toman para estar a la moda o por impulso publicitario, un inadecuado diagnóstico de necesidades de capacitación, asignar personal a talleres y seminarios como recompensa, no contar con un sistema de medición e impacto del aprendizaje, desconocer el nivel de transferencia de aprendizaje del aula al puesto de trabajo, no hacer seguimientos y control a los programas y seminarios realizados, ignorar la importancia de medir la calidad de los proveedores de capacitación, creer que la capacitación es la solución a todos los problemas de productividad de la empresa, no hacer el ROI (Retorno sobre la Inversión) a los programas de capacitación.(p.2)

La base para que la capacitación en la empresa sea eficiente, es haber diagnosticado adecuadamente las necesidades de la empresa, en este sentido se debe evaluar correctamente a cada trabajador, si no el programa fallara y será un gasto innecesario.

Etapas del proceso de capacitación y desarrollo

Por otra parte para capacitar hay que hay que conocer las necesidades de capacitación, para luego diseñar un programa de acuerdo a las debilidades del

personal, de acuerdo con. Bailón (2014) nos dice que para alcanzar buenos resultados en la capacitación es necesario conocer sus procesos:

Necesidad; el primer paso a este procedimiento es ser concientes en que la necesidad de la organización o de cada departamento, analizan a cada uno de los integrantes. Diseño de la instrucción; aquí se reúnen los recursos o métodos necesarios para llevar a cabo la capacitación y se cumpla con el objetivo del aprendizaje durante la capacitación. Validación, este punto como su nombre lo dice, valida la capacitación mediante los participantes con la finalidad de garantizar la validez del programa, Aplicación: en esta etapa el trabajador muestra sus habilidades e impulsa con éxito la capacitación . (p.1)

Para aplicar correctamente la capacitación y seguir eficientemente cada una de las etapas, es necesario identificar cuáles son las necesidades de la empresa, es decir en qué aspectos está fallando para poder realizar temas o aplicar técnicas de capacitación de acuerdo a la situación de la empresa.

Resultados de la capacitación

De acuerdo con. Méndez (2015) nos dice que los pasos para medir la capacitación son los siguientes:

- Reacción. El primer paso es comenzar a evaluar cada uno de los criterios y herramientas que se implementan en el taller, métodos utilizados, claridad de las explicaciones del tutor, contexto y conocer si logro comprender el porqué de su capacitación.
- Aprendizaje. En este punto el departamento de recursos humanos debe conocer que asimilo su personal en la capacitación y la forma en que se impartió y que puedo afectar el aprendizaje: contenido estructura, actividades de taller, al igual que herramientas que el coach utilizo.
- Comportamiento. Estamos a mitad del camino. Aquí se debe comprobar si los participantes están aplicando en su puesto laboral lo que aprendieron durante su capacitación. El gerente puede preguntar cuáles son las

herramientas que más usa y por qué hay elementos del curso que aún no está usando dentro de su plan de trabajo.

- Resultados: aquí se pretende medir si los objetivos planteados antes de la formación se están empleando de forma efectiva y eficiente en la organización mediante un análisis de evolución con indicadores del desempeño del personal antes y después de ir a la capacitación.(pp.1,2)

Es importante mencionar que para que sea efectivo el plan de capacitación tiene que surgir de una evaluación de competencias, donde se compara el perfil del empleado con el perfil del cargo que desempeña, una vez analizada la brecha existente, se deben subir las competencias del trabajador a través del entrenamiento o formación.

Beneficios de la capacitación empresarial

Barrios (2012) determina los siguientes beneficios:

- Provoca un incremento de la productividad y calidad de trabajo
- Aumenta la rentabilidad de la organización
- Desarrolla una alta moral en los empleados
- Ayuda a solucionar problemas
- Reduce la necesidad de supervisión
- Ayuda a prevenir accidentes de trabajo
- Mejora la estabilidad de la organización y su flexibilidad
- Facilita que el personal se identifique con la empresa (p.1).

Se puede concluir que es de suma importancia capacitar a los trabajadores, ya que es un factor importante que ayuda a ser competitivos y más eficientes, dando como resultado un cambio en la organización. También se puede decir que la capacitación laboral además de mejorar el capital humano se ha convertido en el elemento fundamental que identifica y enlaza al trabajador con la organización, puesto que genera mayor interés en servir de manera eficiente.

2.3 Marco Conceptual

Las MyPES, son negocios establecidos por personas naturales o jurídicas, que se dedican a distintas actividades, creadas por emprendedores que buscan alcanzar sus metas durante un periodo de tiempo, así mismo abundan en el Perú, las cuales generan ingresos a través de la oferta de un bien o un servicio, cabe recalcar el rubro de los restaurantes los que hoy en día generan una gran cantidad de empleo.

La gestión de calidad, se basa en un conjunto de acciones preventivas de un proceso de un bien o servicio, aplicar el sistema de gestión de calidad cabe mencionar que permite realizar la retroalimentación durante el proceso, para lograr obtener buenos resultados que puedan cubrir las expectativas de los consumidores.

La gestión del talento humano es promover el desempeño eficiente del personal que compone una estructura, guiar a sus trabajadores hacia la obtención de las metas empresariales y personales, maximizando el aporte que cada individuo haga en la organización, ayudando a mejorar el ambiente de trabajo e incrementar el rendimiento de cada uno de los colaboradores, ya que son el factor más influyente en el desarrollo de la empresa.

El Objetivo de los puestos de trabajo; es entrenar a los trabajadores sobre las labores y responsabilidades que le corresponden, evitar conflictos de competencia entre ellos y contratar personal capacitado.

La capacitación, es la captación y/o adquisición, formación de nuevos conocimientos que permiten a un individuo el mejor desarrollo de sus actividades, permitiendo lograr los objetivos propuestos en el menor tiempo posible. La capacitación mejora la atención que se brinda al cliente, en enfoque siempre de una

eficacia y eficiencia, consiguiendo así una mejora continúa en cada una de las áreas involucradas en el producto y o servicio final.

Como ventaja, la capacitación permite la interacción dinámica de sus participantes, ayuda a la interacción de los actores involucrados en el planteamiento de acciones, permite adaptarse a las situaciones que vayan surgiendo en el tiempo, compromete a los actores involucrados, ayuda a racionalizar la utilización de los recursos que se destinan a la capacitación, ayuda a la retroalimentación ayudando a lograr los objetivos.

En las técnicas de capacitación se cuenta con; conferencia y prestación de videos (exhibición de videos, películas, audiovisuales, etc., depende más de la comunicación y menos de la imitación y la participación activa), entrenamiento vesicular (instalaciones que simulan las condiciones de operación real), role playing y dramatización (el capacitado desarrolla diversas identidades), estudio de casos (aprenden acerca de las acciones deseables en circunstancias análogas), el estudio individual y aprendizaje programado (se usa cuando existe gran dificultad para reunir un grupo de asistentes a un programa de capacitación), capacitación en laboratorio (se emplea para desarrollar las habilidades interpersonales, desarrollo de conocimientos y habilidades), aprendizaje mediante la práctica (en algunos campos profesionales solo la exposición directa a las condiciones de trabajo real permite capacitar al personal).

Dentro de las etapas del proceso de capacitación y desarrollo se encuentra; la necesidad (conocer la necesidad de la organización o de cada departamento), diseño de la instrucción (aquí se reúnen los recursos necesarios para llevar a cabo la capacitación), validación (garantiza la validez del programa), aplicación (el trabajador muestra sus habilidades).

III. HIPÓTESIS

En el presente estudio no se planteó hipótesis por tratarse de una investigación de tipo descriptivo, donde se describió las características de los representantes, de las micro y pequeñas empresas y de las variables, a su vez toda la investigación estuvo sujeta a los resultados obtenidos.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

Para la elaboración del trabajo de investigación se utilizó el diseño de investigación, no experimental, transversal y descriptivo:

Fue no experimental, porque se observó a la gestión de calidad en la capacitación tal como se encuentra dentro de su contexto (dentro de las micro y pequeñas empresas), conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.

Fue Transversal, porque el estudio se realizó en un espacio de tiempo definido o determinado con un inicio (año 2017- II) y un fin (año 2019 - I).

Se utilizó el diseño descriptivo porque solo describió características de las variables gestión de calidad, capacitación; asimismo describió a los representantes y a las micro y pequeñas empresas en estudio.

4.2 Población y muestra

a) Población:

En la investigación realizada la población estuvo conformada por 35 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, en el distrito de Coishco, año 2017, y los cuales fueron obtenidos a través de un sondeo.

b) Muestra :

En la investigación realizada, se estuvo una muestra dirigida a 11 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, distrito de Coishco, 2017. Ya que solo la cantidad mencionada líneas arriba, estuvieron prestas a brindar información para la realización de dicho estudio.

4.3 Definición y operacionalización de las variables y los indicadores

variable	Definición de la variable	Dimensiones	Indicadores	Medición
Representantes de las micro y pequeñas empresas	Persona natural o jurídica que representa y asume la responsabilidad de una empresa	Edad	-De 18 a 30 años -De 31 a 50 años -De 51 años a mas	Razón
		Género	-Masculino -Femenino	Nominal
		Grado de instrucción	-Sin instrucción -Primaria -Secundaria -Superior no universitaria -Superior universitaria	Ordinal
		Cargo	-Dueño -Administrador	Nominal
		Tiempo que desempeña en el cargo	-0 a 3 años -4 a 6 años -7 años a mas	Razón
Características de las micro y pequeñas empresas	MYPE es una unidad económica constituida por una persona natural jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente.	Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	-0 a 3 años -4 a 6 años -7 años a mas	Razón
		Número de trabajadores	-1 a 5 trabajadores -6 a 10 trabajadores -11 a más trabajadores	Razón
		Personas que trabajan en la empresa	- Familiares -Personas no familiares	Nominal
		Objetivo de creación	-Generar ganancias -Subsistencia	Nominal
		Conocimiento del término gestión de calidad	-Si -Tiene poco conocimiento -No	Nominal

Gestión de calidad en la capacitación	Es gestionar eficientemente los recursos humanos ,atreves de una serie de métodos de capacitación para que se incrementen el desempeño de las actividades, de un colaborador dentro de una empresa	Técnicas modernas de la gestión de calidad conoce	-Benchmarking -Empowerment -Lluvia de ideas -Las 5 S -Liderazgo empresarial -Otros	Nominal
		Dificultades para implementar la Gestión de Calidad.	-poca iniciativa -aprendizaje lento - No se adapta a los cambios. Desconocimiento del puesto. -Otros.	Nominal
		Técnicas para medir el rendimiento del personal.	-La observacion. -La evaluación. -Escala de puntuaciones. -Observacion 360 ° -Otros.	Nominal
		La gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio	-Si. -A veces. -No.	Nominal
		Conocimiento o del término Capacitación.	-Si -No -Tiene cierto conocimiento	Nominal
		Realización de capacitación antes de crear Mype.	-Si -No	Nominal
		Capacitación en los últimos años.	-Si -No	Nominal
		Cantidad de veces de capacitación.	-01 veces a 03 veces -04 veces a mas -Nunca	Nominal
		La capacitación es	-Inversión -gasto	Nominal
		Capacitación de personal.	-Si -No -A veces	Nominal

		Técnicas para capacitar.	-Charlas -Cursos -Seminarios -Conferencia -Simulaciones -Otros -Ninguna	Nominal
		Temas de capacitación	-Publicidad -ventas -atención al cliente -Trabajo en equipo -Otros -Ninguno	Nominal
		Beneficios que le proporciona la capacitación	-Incremento en las ventas -Fidelización -Mejor organización -Aumento de clientes -Otros -Ninguno, por qué no capacita a su personal	Nominal

4.4 Técnicas e instrumentos

Técnica

En la presente investigación se utilizó la encuesta como técnica, para adquirir la información referente a las características de los representantes, de las micro y pequeñas empresas y de la variable en estudio.

Instrumento

En la presente investigación se utilizó como instrumento el cuestionario, que estuvo estructurado por 23 preguntas, dirigido a los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio. Donde; 5 Preguntas son referente a los representantes,

4 preguntas referente a las Micro y Pequeñas Empresas y 14 Preguntas referente a la variable a la gestión de calidad en la capacitación.

4.5 Plan de análisis

Los resultados de la presente investigación se obtuvieron mediante la aplicación de un cuestionario que consto en 23 preguntas dirigido a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes distrito de Coishco, 2017. una vez obtenido los datos se procedió a realizar el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo, para la tabulación y elaboración de las tablas y figuras de los datos se utilizó como soporte el programa Excel, para la elaboración de figuras, el Word, para la elaboración de tablas de los resultados obtenidos, así mismo para plasmar la información de la presente investigación y el PDF, para convertir los trabajos finales.

4.6 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Métodos	Técnicas e instrumentos
<p>Central:</p> <p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en la capacitación y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector</p>	<p>General:</p> <p>Determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector</p>	<p>Capacitación:</p> <p>Gestión de calidad en la capacitación</p>	<p>Población</p> <p>Estuvo conformada por 35 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, distrito de Coishco, 2017.</p> <p>Muestra</p> <p>Se estuvo una muestra dirigida a</p>	<p>Diseño no experimental:</p> <p>El diseño de la investigación fue no experimental-transversal-descriptivo de propuesta.</p> <p>-Fue no experimental por que realizo por que se realizó sin manipular deliberadamente la variable en estudio, es decir, se</p>	<p>Técnica:</p> <p>La técnica utilizada es la encuesta.</p> <p>Instrumento :</p> <p>En el estudio se utilizó el instrumento del cuestionario.</p> <p>Plan de análisis de los datos, para el análisis de datos recolectados en la</p>

servicios, rubro restaurantes, distrito de Coishco, 2017	servicios, rubro restaurantes, distrito de Coishco, 2017.		11 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, distrito de Coishco, 2017.	observara a la gestion de calidad en la capacitación, tal como se encuentra dentro de su contexto(dentro de las micro y pequeñas empresas)confirme la realidad, sin sufrir modificaciones.	investigacion se hizo uso del analisis descriptivo, para la tabulación de los datos se utilizó como soporte el programa Excel, Microsoft Word, para la redacción digital y Acrobat Reader XI, para leer archivos digitales.
	<p>Especificos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar las principales características de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, distrito de Coishco, 2017. - Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, distrito de Coishco, 2017. - Determinar las 			<ul style="list-style-type: none"> -Fue transversal por que el estudio de la gestion de calidad en la capacitación y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas, del sector servicios, rubro restaurantes, distrito de Coishco, 2017.se realizo en un espacio d tiempo definido o determinado. Donde el estudio tendrá un inicio y un fin (2017). 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar las 			<ul style="list-style-type: none"> -Fue descriptivo de propuesta porque solo se describirá las características más relevantes de la gestion de 	

	principales características de la gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, distrito de Coishco, 2017.			calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, distrito de Coishco, 2017 y sobre ese resultado se elaborara una propuesta para su mejoramiento.	
--	---	--	--	--	--

4.7 Principios éticos

La presente investigación que se realizó en las micro y pequeñas empresas (Mypes), estuvo bajo el sustento de principios éticos, dentro de ellos tuvimos a los siguientes:

- Responsabilidad: A través de la investigación se preservó la libertad, los valores, los derechos humanos y el respeto a todos los participantes de la investigación.
- Justicia: la investigación realizada se realizó por consentimiento propio voluntario de todos los representantes de las micro y pequeñas empresas, hubo un trato de equidad.
- Confidencialidad: se respetó el derecho de la confidencialidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas, asegurándose que no habría

ningún tipo de conflicto de interés por parte de la información brindada, así mismo se protegió la información obtenida.

Por otro lado se utilizó los principios establecidos en el código de ética para para la investigación (ULADECH) estos son los siguientes.

- Protección a las personas: en la investigación realizada se respetó la dignidad humana, la confidencialidad y privacidad, los representantes brindaron información por voluntad propia, así mismo se mostró respeto por cada uno de los participantes.
- Beneficencia y no maleficencia: en la investigación ejecutada se respetó a los involucrados, teniendo en cuenta y asegurándose que no puedan salir perjudicados en algún motivo
- Justicia: en la investigación realizada se evitó poner en una situación de riesgo de los participantes en todo momento mostrando respeto por los participantes de esta investigación.
- Integridad científica: en la presente investigación se respetó la integridad científica, teniendo consideración y respetando los parámetros y políticas establecidas por la (Uladech), por lo tanto se obtuvieron resultados con veracidad.
- Consentimiento informado y expreso: para realizar la presente investigación, contamos voluntariamente con apoyo de información de parte de los representantes de las micro y pequeñas empresas del distrito de Coishco, así mismo la información obtenida se utilizó con fines académicos siempre respetando los derechos de los participantes.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1

Características del representante de las micro y pequeñas empresas del sector, servicios, rubro restaurantes, distrito de Coishco, 2017.

Datos Generales	n	%
Edad		
18 a 30 años	3	27.27
31 a 50 años	8	72.73
51 a más años	0	0.00
Total	11	100.00
Género		
Masculino	6	54.55
Femenino	5	45.45
Total	11	100.00
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0.00
Primaria	3	27.27
Secundaria	6	54.55
Superior no universitaria	2	18.18
Superior universitaria	0	0.00
Total	11	100.00
Cargo que desempeña		
Dueño	11	100.00
Administrador	0	0.00
Total	11	100.00
Tiempo que desempeña el cargo		
0 a 3 años	3	27.27
4 a 6 años	2	18.18
7 a más años	6	54.55
Total	11	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, distrito de Coishco, 2017.

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, distrito de Coischo, 2017.

De los Representantes	n	%
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro		
0 a 3 años	3	27.27
4 a 6 años	2	18.18
7 a más años	6	54.55
Total	11	100.00
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	11	100.00
6 a 10 trabajadores	0	0.00
11 a más trabajadores	0	0.00
Total	11	100.00
Las personas que trabajan en su empresa son		
Familiares	2	18.18
Personas no familiares	9	81.82
Total	11	100.00
Objetivo de creación		
Generar ganancia	9	81.82
Subsistencia	2	18.18
Total	11	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, distrito de Coischo, 2017.

Tabla 3

Características de la Gestión de Calidad en la Capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, distrito de Coishco, 2017.

Gestión de Calidad y Capacitación	n	%
Conocimiento del término Gestión de Calidad		
Si	0	0.00
No	9	81.82
Tiene poco conocimiento	2	18.18
Total	11	100.00
Conocimiento de técnicas modernas de Gestión de Calidad		
Benchmarking	0	0.00
Marketing	0	0.00
Lluvia de ideas	0	0.00
Las 5 S	0	0.00
Outsourcing	0	0.00
Otros	0	0.00
Ninguno	11	100.00
Total	11	100.00
Dificultades para implementar la Gestión de Calidad		
Poca iniciativa	7	63.64
Aprendizaje lento	0	0.00
No se adapta a los cambios	4	36.36
Desconocimiento del puesto	0	0.00
Total	11	100.00
Técnicas para medir el rendimiento del personal		
La observación	8	72.73
La evaluación	3	27.27
Escala de puntuaciones	0	0.00
Evaluación de 360°	0	0.00
Otros	0	0.00
Total	11	100.00
La Gestión de Calidad mejora el rendimiento del negocio		
Si	0	0.00
No	9	81.82
A veces	2	18.18
Total	11	100.00
Conocimiento del término Capacitación		
Si	3	27.27
No	0	0.00
Tiene cierto conocimiento	8	72.73
Total	11	100.00
Realización de capacitación antes de crear Mype		
Si	2	18.18
No	9	81.82
Total	11	100.00
Capacitación en los últimos años		
Si	3	27.27
No	8	72.73
Total	11	100.00

Continúa...

Tabla 3

Características de la Gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, distrito de Coishco.

	Concluye...	
Gestión De Calidad y Capacitación	n	%
Cantidad de veces de capacitación		
02 veces	3	27.27
03 veces	0	0.00
Nunca	8	72.73
Total	11	100.00
La capacitación es		
Gasto	8	72.73
Inversión	3	27.27
Total	11	100.00
Capacitación de personal		
Si	3	27.27
No	8	72.73
A veces	0	0.00
Total	11	100.00
Técnicas para capacitar		
Charlas	3	27.27
Cursos	0	0.00
Seminarios	0	0.00
Conferencias	0	0.00
Simulaciones	0	0.00
Otros	0	0.00
Ninguno	8	72.73
Total	11	100.00
Temas de capacitación		
Publicidad	0	0.00
Ventas	3	27.27
Atención al cliente	0	0.00
Trabajo en equipo	0	0.00
Otros	0	0.00
Ninguno, por qué no capacita a su personal	8	72.73
Total	11	100.00
Beneficios que proporcionó la capacitación		
Incremento en las ventas	3	27.27
Fidelización del cliente	0	0.00
Mejor organización	0	0.00
Aumento de clientes	0	0.00
Otros	0	0.00
ninguno, por qué no capacita a su personal	8	72.73
Total	11	100.00

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, distrito de Coishco, 2017.

Tabla 4

Elaborar una propuesta de mejora sobre gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, distrito de Coishco, 2017.

Problema Encontrado (Resultados)	Causa	Solución- Aplicación de Mejora	Responsable
El 81.82% no conocen el termino gestion de calidad.	Bajo nivel académico del Representante	Designar a un personal y/o representante que reciba capacitación sobre el tema y esta a su vez sirva como capacitador a su personal	Representante
desconocen las técnicas de gestión de calidad el 100%	El bajo nivel académico de los representantes permite actuar empíricamente	con el apoyo del personal capacitado y con la ayuda del internet indagar sobre las técnicas y adoptar los que más se adecuan a las necesidades de cada empresa	Representante
El personal presenta dificultades para emplear la gestión el 63.64% no tienen iniciativa	Falta de conocimientos acerca del tema	Determinar a un responsable para capacitar sobre el tema y que sirva como réplica para el tema o también contratar a una persona especializada en el tema	Representante
no se han capacitado antes de crear su negocio el 81.82%	Desconocimiento de los beneficios que proporciona la capacitación, gastos elevados		Representante
consideran que la capacitación es un gasto 73,73%	La mayoría cuenta solo con secundaria completa		Representante

5.2 Análisis de resultados

Respecto a las Características de los representantes.

El 72.73% de los representantes tienen entre 31 a 50 años de edad, coinciden con Abanto (2017) quien nos muestra que el 75% de los representantes tienen de 31 a 50 años esto parcialmente coincide con Ríos (2014), el cual muestra que el 35% tiene entre 35-44 años de edad, del mismo modo con Hernández (2014), el cual muestra que el 40% tienen entre 30 y 40 años de edad. Pero se contrastan con los resultados encontrados por Baca (2014) quien muestra que el 50% de los representantes, tienen edad entre 18 a 30 años, de la misma manera con Atravero (2015) el cual muestra que el 60% poseen una edad entre 18 a 30 años de edad, del mismo modo con Bedoya (2018) quien obtuvo que el 40% tienen de 51 años a más. Esto demuestra que la mayoría son personas adultas, se puede decir que con el paso del tiempo han mejorado sus habilidades en el servicio de los restaurantes .

El 54.55% de los representantes son de género femenino, estos resultados coinciden con Bedoya (2018) quien obtuvo que el 80 % son de sexo femenino , del mismo modo con Hernández (2014) el cual muestra que el 66,67 % son de género femenino ,asi mismo con Atravero (2015) quien muestra que el 60% son de género femenino, de la misma forma con Bedoya(2018) quien indica que el 80% son de género femenino .Pero se contrastan con los resultados encontrados por Ríos (2014) el cual muestra que el 65% son de género masculino, idéntico con Baca (2014) el cual muestra que el 50% son de género masculino, así también con Abanto (2017) quien muestra el 85,7% que son de género masculino , .esto demuestra que la mayoría están siendo dirigidas por personas de género femenino, con experiencias en el sector de los restaurantes, dado que la mayor parte de las mujeres anteriormente ya han tenido

experiencia en la reaparición de alimentos, por ende esto les ha facilitado un mejor desempeño al incursionar en el rubro de los restaurantes .esto demuestra que la mayoría relativa son personas del género femenino ,por lo cual aseguran que para ocupar ciertos cargos en el restaurante se requiere a personas de sexo femenino ,ya que consideran que tienen más habilidades para la gastronomía.

El 54.55% de los representantes tiene grado de instrucción secundaria, estos resultados coinciden con Abanto (2017) quien muestra que el 100% de la misma forma cuentan con secundaria, el 50% cuentan con estudios secundarios, de la misma forma Hernández (2014) quien muestra que el 53,33% tienen estudios secundarios, de la misma manera con Bedoya (2018) quien obtuvo que el 50% cuentan con instrucción secundaria .Pero estos resultados se contrastan con Ríos (2014) muestra que el 60% tiene instrucción universitaria completa .explica que la mayoría relativa son personas con estudios básicos ,dado que no han de contar con la solvencia económica para realizar estudios superiores.

El 100.00% de los representantes son dueños, estos resultados concuerdan con Abanto (2017) quien obtuvo que el 100% son dueños, del mismo modo con Bedoya (2018) quien muestra que el 80% son dueños, de la misma forma coinciden parcialmente con Baca (2014) quien muestra que el 75% son los dueños .Sin embargo estos resultados se contrastan con camel cual. Esto demuestra que la totalidad son los que crearon y fundaron el negocio de los restaurantes, por ello han logrado mantenerse en este rubro tan complicado.

El 54.55 % de los representantes tienen en el cargo más de 7 años, coincide con Abanto (2017) quien muestra que el 62,5% llevan en el cargo más de 7 años, estos resultados contrastan con Atravero (2015) quien muestra que el 70% de los

representantes tiene de uno a dos años de actividad. Esto demuestra que la mayoría relativa viene dirigiendo el negocio muchos años, por ende esto implica una mayor eficiencia para el cumplimiento de los objetivos.

Respecto a las características de las micro y pequeñas empresas.

El 54.55% de las micro y pequeñas empresas tienen en el rubro más de 7 años, estos resultados coinciden con Baca (2014) el cual nos muestra que el 37,5% tienen más de 7 años de permanencia en el rubro. Pero estos resultados se contrastan con el cual muestra que el 62% de las empresas iniciaron su negocio hace más de tres años del mismo modo con Ríos (2014), el cual muestra que el 50% de las micro y pequeñas empresas tiene entre 5 a 7 años en el rubro, Atravero (2015) el cual muestra que el 70% de los representantes tiene de uno a dos años en actividad. Esto demuestra que la mayoría relativa de las empresas llevan en el rubro muchos años de permanencia, esto implica que el nivel de participación de los restaurantes sea alta.

El 100.00% de las micro y pequeñas empresas cuentan con un promedio de 1 a 5 trabajadores, estos resultados coinciden con Abanto (2017) quien muestra que el 100% tiene de 1 a 5 trabajadores del mismo modo con Bedoya (2018) indicando que el 70% tienen de 1 a 5 colaboradores, con Atravero (2015) el cual muestra que el 90% de las MYPES trabajan con una cantidad de 1 a 5 trabajadores, del mismo modo con Baca (2014) el cual nos muestra que el 62,5% tienen de 1 a 3 trabajadores. Esto demuestra que la totalidad tiene pocos trabajadores a su cargo, debido a que en el distrito de Coishco no existe una gran demanda, en este caso la población no es extensa.

El 81.82% de las micro y pequeñas empresas tienen a personas no familiares laborando, esta coincide Abanto (2017) quien indica que el 25% son trabajadores no

familiares, de la misma manera con Bedoya quien dice que el 60% no son familiares. Esto demuestra que la mayoría del personal son personas no allegadas al dueño, por lo general son personas que buscaron una oportunidad de trabajo, por lo cual los dueños realizaron una entrevista a cada uno de estas personas de manera imparcial, es decir sin tomar en cuenta si son sus familiares.

El 81.82% de las micro y pequeñas empresas tienen como finalidad de generar ganancias, estos resultados coinciden con Abanto (2017) quien demuestra que el 75% tienen como finalidad obtener ganancias, del mismo modo con Bedoya (2018) quien señala que el 80% crearon su empresa con el objetivo de crear ganancias, de la misma manera con Ríos (2014), el cual muestra que el 45% de las MYPES tiene como finalidad generar ganancias, Baca (2014) dice que el 100% tiene como objetivo ampliar utilidades. Esto demuestra que la mayoría tiene como meta mejorar sus ingresos, dado que invirtió mucho dinero en la creación de la empresa, por lo cual quieren recuperar rápidamente su capital.

Respecto a las características de la Gestión de calidad en la capacitación.

El 81.82% de los representantes no conocen el término Gestión de Calidad, estos resultados coinciden con Abanto (2017) quien hace mención que el 100% no conocen el término gestión de calidad, sin embargo contrasta con Bedoya (2018) quien indica que el 60% si conocen el término gestión de calidad. Esto demuestra que la mayoría de empresas en estudio no conocen este término, debido a que no han logrado contar con esta información en sus estudios, del mismo modo consideran que es un significado moderno y difícil de entender por personas que solo tienen estudios secundarios.

El 100.00% de los representantes no conocen técnicas modernas de la gestión de calidad, estos resultados coinciden con Baca (2014) quien nos muestra que el 100% no tienen conocimientos de técnicas de gestión, contrasta con Atravero (2015) quien establece que el 70% ponen en práctica otras técnicas de gestión en lo que se refiere a temas de mejora continua, del mismo con Abanto (2017) dice que el 75% conocen el liderazgo empresarial, del mismo con Bedoya (2018) quien menciona que el 50% conocen la lluvia de ideas. Esto demuestra que la mayoría no conocen herramientas de gestión, debido a que no tienen conocimientos acerca de la importancia para la mejoría del servicio en los negocios.

El 63.64% de los representantes aseguran que las dificultades para implementación de la gestión de calidad es la poca iniciativa, estos resultados coinciden con Abanto (2017) quien dice el 62,5% tienen poca iniciativa, del mismo modo con Bedoya (2018) quien dice que el 50% tienen poca iniciativa. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores no están motivados a mejorar su aprendizaje en el tema de gestión de calidad.

El 72.73% de los representantes aseguran que evalúan el rendimiento del personal mediante la observación, esto coincide con Abanto (2017) mencionando que el 75% utilizan la técnica la observación, de la misma manera con Bedoya (2018) quien muestra que el 60% utiliza la observación. Esto demuestra que la mayoría optan por solo observar el desempeño de sus trabajadores, por ende esto mejora al compromiso del trabajador, puesto que buscan incrementar la productividad del negocio, para ser reconocidos por el dueño.

El 81.82% de los representantes aseguran que la gestión de calidad no contribuye a mejorar el rendimiento de sus empresas, contrasta con Abanto (2017)

quien menciona que el 62.5 % si contribuye a la mejoría del negocio, así mismo con Bedoya (2018) quien afirma que el 60% contribuyen al mejor rendimiento del negocio, de la misma manera con Baca (2014) afirma que el 100% percibe que la Gestion de Calidad ayudaría a lograr las metas , del mismo modo con Ríos (2014),quien dice que el 85 % creen que la gestion de calidad es importante para la organización .Esto demuestra que los representantes de las empresas en estudio, mencionan que la gestion de calidad no contribuye al mejor rendimiento de sus negocios, por el mismo hecho que no aplican herramientas de gestión

El 72.73% de los encargados de los negocios indicaron que tienen cierto conocimiento sobre el termino capacitación y el 27.27% respondieron que si conocen el tema. Se observa que en su mayoría, los microempresarios tienen conocimiento en el tema capacitación, sin embargo no lo aplican porque consideran como un gasto y pérdida de tiempo.

El 81.82% de los representantes no recibieron capacitación antes de crear sus MYPES esto contrasta parcialmente con Abanto (2017) quien dice que el 75,00% de los encargados de las micros y pequeñas empresas si se capacitan. Esto demuestra que la mayoría nunca recibieron capacitación, por que antiguamente se desconocía el término.

El 72.73 % de los representantes no se ha capacitado en los últimos años. Esto demuestra que la mayoría nunca se han capacitado debido a que desconocían de la importancia y de las ventajas que trae consigo un programa de capacitación.

El 72.73% de los representantes no se han capacitado ninguna vez, estos resultados contrastan con los resultados de Bedoya (2018) quien dice que el 40% de los representantes se han capacitado dos veces. Esto demuestra que en la mayoría de

restaurantes no se preocupan por brindar un sistema de capacitación, para mejorar la calidad de servicio de las MYPES.

El 72.73% de los representantes considera a la capacitación como un gasto, esto contrasta con Abanto (2017) quien menciona que el 100%. De los representantes encuestados de las micros y pequeñas empresas consideran que la capacitación es una inversión. Esto demuestra que la mayoría desconocen la manera de aplicar la capacitación en la empresa dado que los consideran como un gasto innecesario, del mismo modo expresan que los conocimientos que tienen son suficientes y no necesitan mejorar más.

El 72.73% de los representantes no ha capacitado a su personal estos resultados contrastan con Abanto (2017) quien menciona que El 75,0% de los trabajadores de las micros y pequeñas empresas si reciben capacitación. Esto demuestra que la mayoría no se preocupa por mejorar las habilidades y conocimientos de su personal.

El 72.73% de los representantes no utilizan ninguna técnica para capacitarse y capacitar a su personal y el 27.27% si capacita .Esto demuestra que la mayoría no aplican ninguna técnica de capacitación, pero consideran que la mejor técnica para aplicar en la empresa seria las charlas, dado que es mucho más fácil y práctico para los interesados.

El 72.73% de los representantes no ha capacitado a su personal en ningún tema, estos resultados contrastan con Abanto (2017) quien dice que El 50,00% de los colaboradores de las MyPES han recibido el capacitación en el tema de Dirección empresarial. Esto demuestra que la mayoría no se han preocupado por realizar pequeñas charlas de capacitación en algún tema.

El 72.73% de los representantes no han logrado ningún beneficio, por qué no ha capacitado a su personal, y el 27.27% ha mejorado la organización de su personal .Esto demuestra que la mayoría no ha logrado ventajas con la capacitación, pero afirman que un programa bien aplicado mejora la rentabilidad de la empresa.

VI.CONCLUSIONES

- La mayoría de los representantes están siendo dirigidas por personas adultas con una edad promedio de entre 31-50 años, del mismo modo son de género femenino, tienen grado de instrucción secundaria, son los dueños y llevan en el cargo más de 7 años.
- La mayoría de micro y pequeñas empresas llevan en el rubro más de 7 años, del mismo modo cuentan con un promedio de 1 a 5 colaboradores, tienen a personas no familiares trabajando para sus negocios, la mayoría tienen como finalidad de generar ganancias,
- La mayoría de los representantes no conocen el término de gestión de calidad, la mayoría no conocen técnicas modernas de la gestión de calidad, consideran que la dificultad de la implementación de la gestión en el personal es la poca iniciativa, miden a su personal a través de la observación, así mismo consideran que la gestión de calidad no mejora el rendimiento. Por otra parte los representantes tienen cierto conocimiento del término capacitación, no han recibido capacitación antes de crear su Mype, no sé a capacitado en los últimos años, considera a la capacitación como un gasto, no utilizan técnica para capacitarse y capacitar a su personal, por último no han logrado ningún beneficio por qué no ha capacitado a su personal.
- Se planteó un Plan de Mejora, buscando dar solución a cada uno de los cinco (5) problemas encontrados en el estudio realizado. Para esto, se identificó los motivos que dan inicio a dichos problemas, asimismo se proporcionó soluciones a cada una de ellas y se estableció el responsable de su aplicación.

REFERENCIAS

- Abanto, K. (2017). *Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017*. (Tesis pregrado). Facultad de Administración .Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú.
- Alvares, O. (03, Junio, 2011). *Las tres funciones principales de la gestión* (mensaje en un blog). Recuperado de <https://www.elblogsalmon.com/management/las-tres-funciones-principales-de-la-gestion>
- Atravero, Y (2017). “*Caracterización de la gestión de calidad y la formalización en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes del distrito de Yarinacocha, año 2015*”. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú.
- Baca, J. (2017). *Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la Urbanización los Héros del distrito de Nuevo Chimbote, 2014*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Bailón, N. (2014). *La capacitación y el desarrollo del personal*. Recuperado el 17 de Octubre del 2017, de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/la-capacitacion-y-el-desarrollo-del-personal/>
- Barrios, Y. (31 de Julio de 2012). Pymempresario. Obtenido de Los Beneficios de la capacitación: <http://www.pymempresario.com/2012/07/la-importanciade-la-capacitacion/>
- Bañeras, J. (2014). *La importancia de la calidad en la Gestión Empresarial*. Recuperado el 17 de Octubre del 2017, de Business School: <https://www.informacion.com/blog/corporativo/calidad/la-importancia-de-la-calidad-en-la-gestion-empresarial/>
- Barquero, .A. (1987). *Administración de Recursos Humanos*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=mXjYQZHrO0kC&pg=PA67&dq=Objetivos+de+la+gestion+de+recursos+humanos&hl=es&sa=X&ved=0ahUK>

Ewidrojo-

driAhVnNlkKHVd8DXIQ6AEITDAG#v=onpage&q=Objetivos%20de%20la%20gestion%20de%20recursos%20humanos&f=false

Bedoya, L. (2018). *Gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes de la ciudad de tingo maría, año 2017*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú.

Berenstein, M. (2013). *Los problemas más frecuentes de las Pymes familiares...y sus posibles soluciones*. . Recuperado el 17 de Octubre del 2017, de e.neus: <http://emprendedoresnews.com/tips/ef/los-problemas-mas-frecuentes-de-las-pymes-familiares-y-sus-posibles-soluciones.html>

CEPYME, (2017). *La economía de Europa ralentizará su crecimiento*. Recuperado el 17 de Octubre del 2017, de Cemypenews: <http://www.cepyme.es/2420-la-economia-de-europa-ralentizara-su-crecimiento-en-2017/>

Correa, E., Palazuelos, A., y Déniz, J. (2008). *América Latina y Desarrollo Económico*. recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=qVt41fwjzPAC&pg=PA201&dq=Importancia+de+las+micro+y+peque%C3%B1as+empresas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj0seGtI7zeAhVJzlkKHcBKAEoQ6AEIMjAC#v=onpage&q=Importancia%20de%20las%20micro%20y%20peque%C3%B1as%20empresas&f=false>

De la Cruz, D. (2017). *Capacitación laboral y su influencia en el servicio de atención al cliente-Bitel Perú, cercado de lima-2017*. (Tesis de pregrado). Universidad tecnológica del Perú, Lima. Recuperado de http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1063/6/Daniel%20de%20la%20Cruz_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachillerato_2017.pdf

Dessler, G. (2001). *Administración de personal*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=00dKezzNE->

AC&pg=PA284&dq=capacitacion+de+personal&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiE_Jbc89riAhVD1lkKHRw2D9sQ6AEIKDAA#v=onepage&q=capacitacion%20de%20personal&f=false

Díaz, J. (2010). “Calidad total “. Recuperado el 11 de Octubre del 2016, de EMPRENDICES: <http://www.emprendices.co/calidad-total-origen-evolucion-yconceptos/>

Fernández, L. (2017) *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 pre grado) Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú

Gutiérrez, E. (2004). “*Diagnóstico de la Necesidades de la Capacitación de los Barman de los Hoteles de Cinco Estrellas de Toluca y Metepec*” (tesis de pregrado). Universidad autónoma del estado de México. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=3w7y36H1Xs8C&pg=PT70&dq=tipos+de+capacitacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi6w5m4obzeAhVCmVvKHccuAt4Q6AEIJzAA#v=onepage&q=tipos%20de%20capacitacion&f=false>.

Hernández. (2015) *Gestión de calidad, marketing y competitividad de las Micro y Pequeñas Empresa del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza, año 2014. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú*

ISO (9001:2015) *Gestion de calidad en el comercio* https://books.google.com.pe/books?id=izZWDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=principios+de+la+gestion+de+calidad+gestion+de+calidad+iso+9004&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiIncDs_r3eAhXFWSwKHUYIASAQ6AEIKDAA#v=onepage&q=principios%20de%20la%20gestion%20de%20calidad%20gestion%20de%20calidad%20iso%209004&f=false

- LEY N° 28015 (2003) *De promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*. Recuperado de: <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>.
- LEY N° 30056 (2013) *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>
- Lluís, C.A (2012) *Gestión de Calidad Total*: Recuperado https://books.google.com.pe/books?id=W_kh5TLr7uAC&printsec=frontcover&dq=calidad+total&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiVl-Pr8NriAhUpuVvKkHV_ICG4Q6AEILzAB#v=onepage&q=calidad%20total&f=false
- Meneghetti, A. (2015). Invertir en capacitación de empleados es esencial para aumentar la productividad. Recuperado el 17 de Octubre del 2017, Destino Negocio: <http://destinonegocio.com/gestion/invertir-en-capacitacion-de-empleados-es-esencial-para-aumentar-la-productividad/>
- Osorios, R. (s.f). *el cuestionario*. Recuperado de <https://www.nodo50.org/sindpitagoras/Likert.htm>
- Pérez, M. (2013). *Técnicas modernas de capacitación*. Recuperado el 29 de Mayo del 2017, de *Gestión Estratégica*: <http://mari4la12.blogspot.pe/2013/06/55-tecnicas-modernas-de-capacitacion.html>
- Reza, J. (2006). *Nuevo diagnóstico de necesidades de capacitación y aprendizaje en las organizaciones*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=aaK7gMWHCUoC&pg=PA56&dq=•+Dotar+a+la+empresa+de+recursos+humanos+o+el+capital+humano+altamente+calificados+en+términos+de+conocimiento>
- Riquelme, M. (2017). *Capacitación. Los beneficios de capacitar a los empleados de la empresa*. Recuperado el 17 de Octubre del 2017, de Web empresas: <https://www.webyempresas.com/capacitacion-los-beneficios-de-capacitar-a-los-empleados-de-la-empresa/>

- Ríos, M. (2015). “*Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPE del sector servicios rubro restaurantes - del distrito de huanchaco año 2014*”. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Rivero, S. (2016). *¿Por qué fracasan las Pymes?* Recuperado el 17 de Octubre del 2017, de Universaria: <http://noticias.universia.es/cultura/noticia/2016/05/12/1139341/fracasan-pymes.html>
- Rodríguez, Y. (2013). *Gestión de recursos humanos*. Recuperado el 17 de Octubre del 2017, de Escuela de Organización Industrial: <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/10/gestion-de-recursos-humanos/>
- Serna, J. y Delgado, J. (s.f). *La capacitación en las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) de México*. Recuperado el 17 de Octubre del 2017, del Eumend.net: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2007/shdr.htm>
- Silíceo, A. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=CJhlsrSuIMUC&pg=PA25&dq=La+capacitaci%C3%B3n+consiste+en+una+actividad+planeada+y+basada+en+necesidades+reales+de+una+empresa+u+organizaci%C3%B3n+y+orientada+ha+cia+un+cambio+en+los+conocimientos,+habilidades+y+actitudes+del+colaborador&hl=>
- Udaondo, M. (1992). *Gestión de Calidad*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=hoRIEGdLGxIC&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEWjI2eKZsrzeAhXStlkKHeFuBkMQ6AEIJzAA#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad&f=false>
- Vecino, M. (2006). *Capacitación, ¿gasto o inversión?* Recuperado el 17 de Octubre del 2017, Portal empresas: <http://www.eempleo.com/co/noticias/mundo-empresarial/capacitacion-gasto-o-inversion-2565>
- Veliz, J. (2017). *Cómo enfrentar problemas en el servicio de atención al cliente*. Recuperado el 17 de Octubre del 2017, de Post grado USIL, <http://epg.usil.edu.pe/enfrentar-problemas-servicio-atencion-al-cliente/>

Viñas, J. (s/f). Guía para gerentes de capacitación. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=jHIOAQAIAAJ&pg=PA7&dq=capacitacion+de+personal&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiE_Jbc89riAhVD1kKHRw2D9sQ6AEIUTAI#v=onepage&q=capacitacion%20de%20personal&f=false

ANEXOS

ANEXO 1

Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Resultados de la investigación	x	X														
Análisis de resultados			x													
Conclusiones y recomendaciones				X												
Introducción					x	x										
Revisión de literatura							x	x	x							
Metodología de la investigación										x	x					
Redacción del informe final												x				
Exposición del informe final													x	x	x	
Difusión de los promedios finales																X

ANEXO 2

Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.30	540	162.00
• Fotocopias	0.10	300	30.00
• Empastado	25.00	1	25.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	0.10	540	54.00
• Lapiceros	0.50	3	1.50.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			371.00
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	40.00	3	120.00
Sub total			120.00
Total presupuesto de desembolsable			491.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.0 0	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.0 0	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.0 0	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.0 0	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.0 0	4	252.00
Sub total			252.00
Total presupuesto no de desembolsable			652.00
Total (S/.)			1,143.00

ANEXO 3

Cuadro de sondeo

N	Razón comercial	Representante	Dirección
1	Restaurante San Valentín	Ismael Jara	Jr. Santa María
2	Restaurante MI LENS	Emilia	Jr. Santa María
3	Restaurante AZUL	Anónimo	Jr. Ex panamericana
4	Restaurante santo domingo	Sosimo Carlos	Jr. Ex panamericana
5	Restaurante Felix	Antenor	Jr. Ex panamericana
6	Restaurante Marlito	Anónimo	Jr. Ex panamericana
7	Restaurante El gordito	Anónimo	Jr. Villa del Mar
8	Restaurante Okey	Gillermo	Jr. Villa del Mar
9	Restaurante El salpresito	Anónimo	Jr. Villa del Mar
10	Restaurante Aleta Azul	Dalia Cordero	Pasaje La cultura
11	Restaurante PABLO	Pablo Cotrina	Jr. Santa María

ANEXO 4



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

Cuestionario

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: *“Gestión de calidad en la capacitación y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, distrito de Coishco, 2017”*

Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I.GENERALIDADES

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

1. Edad

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

2. Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Educación básica
- c) Superior no universitaria

d) Superior universitaria

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña en el cargo

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

1.2. Referente a las Características de las micro y pequeñas empresas.

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

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

7. Número de Trabajadores

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

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.

9. Objetivo de creación

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

I. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN

10. ¿Conoce el término Gestión de Calidad?

- a) Si
- b) Tiene poco conocimiento
- c) No

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

- a) Benchmarking
- b) Marketing
- c) las 5S
- d) outsourcing
- e) otros
- f) ninguno

12. ¿Qué dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad?

- a) poca iniciativa
- b) aprendizaje lento

- c) no se adapta a los cambios
- d) desconocimiento del puesto
- e) otros

13.-¿técnicas para medir el rendimiento del personal?

- a) La observación
- b) La evolucion
- c) La escala de puntuación
- d) Evaluación 360
- e) Otros

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

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

15. Conoce el termino Capacitación

- a) Si
- b) No
- c) Tiene cierto conocimiento

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

- a) Si
- b) No

17. Se ha capacitado en los últimos años

- a) Si
- b) No

18. Cuantas veces se ha capacitado

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

19. ¿Cómo considera a la técnica de capacitación?

- a) Gasto
- b) Inversión

20. ¿Capacita usted a su personal?

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

21. ¿Qué técnicas realiza para capacitar?

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

22. ¿En qué temas capacita a su personal?

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

23. ¿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.

ANEXO 5

PREGUNTA	RESPUESTA	TABULACIÓN	n	%
a) Respecto a los representantes				
1. Edad (años)	18 – 30	III	3	27.27
	31 – 50	IIIIII	8	72.73
	51 años a más.		0	0.00
Total			11	100.00
2. Genero	Femenino	IIII	6	54.55
	Masculino	IIII	5	45.45
Total			11	100.00
3.Grado de instrucción	Sin instrucción		0	0.0
	Primaria	III	3	27.27
	Secundaria	IIII	6	54.55
	Superior no universitaria	II	2	18.18
	Superior universitaria		0	0.00
Total			11	100.00
4. Cargo	Dueño	IIIIIIII	11	100,00
	Administrador		0	0.00
Total			11	100.00
5. Tiempo en el Cargo	0 a 3 años	III	3	27.27
	4 a 6 años	II	2	18.18
	7 años a más	IIII	6	54.55
Total			11	100.00
b) Respecto a las Micro y pequeñas empresas				
6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro (años)	0 a 3 años	III	3	27.27
	4 a 6 años	II	2	18.18
	7 años a más	IIII	6	54.55
Total			11	100.00
7. Numero de colaboradores	1 a 5	IIIIIIII	11	100,00
	6 a 10		0	0.0 0
	11 a más		0	0.0
Total			11	100.00
8. Personas que trabajan en su empresa	Familiares	II	2	18.18
	Personas no familiares	IIIIII	9	81.82
Total			11	100.00
9. Objetivo de la empresa	Generas ganancias	IIIIII	9	81.82
	Subsistencia	II	2	18.18
Total			11	100.00

c) Respecto a la Gestión de calidad en la capacitación				
10. Conoce el termino gestión de calidad	Si		0	0.00
	No	IIIIIIII	9	81.82
	Tengo cierto conocimiento	II	2	18.18
Total			11	100.00
11. Técnicas de gestión que aplica	Benchmarking		0	0.00
	Marketing		9	0.00
	Empowerment		2	0.00
	Las 5 S		0	0.00
	Outsourcing		0	0.00
	Otros		0	0.00
	Ninguno	IIIIIIIIII		100.00
Total			11	100.00
12. Dificultades del personal en la gestión de calidad	Poca iniciativa	IIIIII	7	63.64
	Aprendizaje lento	III	4	36.36
	No se adapta a los cambios		0	0.00
	Desconocimiento del puesto		0	0.00
	Otros		0	0.00
Total			11	100.00
13. Técnicas para medir el rendimiento	La observación	IIIIII	8	72.73
	La evaluación	III	3	27.27
	La escala de puntuaciones		0	0.00
	Evaluación 360°		0	0.00
	Otros		0	0.00
Total			11	100.00
14. La gestión de calidad mejora el rendimiento	Si			81.82
	No	IIIIII	9	0.0
	A veces	II	2	18.18
Total			11	100.00
15. Conoce el termino capacitación	Si	III	3	27.27
	No		0	0.00
	Tiene cierto conocimiento	IIIIIIII	8	72.73
Total			11	
16. Ha recibido capacitación antes de crear su Mype	Si	II	2	18.18
	No	IIIIIIII	9	81.82
Total			11	100.00
17. Se ha capacitado en los últimos años	Si	III	3	27.27
	No	IIIIIIII	8	72.73
Total			11	100.00

18. Cuantas veces se ha capacitado	01 veces a 03 veces	III	3	27.27
	04 veces a mas		0	0.00
	Nunca	IIIIIII	8	72.73
Total			11	100.00
19. Para Ud. la capacitación es:	Gasto	IIIIIII	8	72.73
	Inversión	III	3	27.27
Total			11	100.00
20. ¿Capacita usted a su personal?	Si	III	3	27.27
	No	IIIIIII	8	72.73
	A veces		0	0.00
Total			11	100.00
21. Técnicas para capacitarse y capacitar a su personal	Charlas	III	3	27.27
	Cursos		0	0.00
	Seminarios		0	0.00
	Conferencias		0	0.00
	Simulaciones		0	0.00
	Otros		0	0.00
	Ninguno	IIIIIII	8	72.73
Total			11	100.00
22. Temas en que se ha capacitado y ha capacitado a su personal	Publicidad		0	0.00
	Ventas	III	3	27.27
	Atención al cliente	IIII	4	0.00
	Trabajo en equipo	IIIII	5	0.00
	Otros		0	0.00
	Ninguno		8	72.73
Total			11	100.0 0
23. Beneficios le proporcionó la capacitación	Incremento en las Ventas		3	27.27
	Fidelización del cliente		0	0.00
	Mejor organización		3	27.3
	Aumento de clientes		0	0.0
	Otros		0	0.0
	Ninguno, porque no capacita a su personal.	IIIIIII	8	72.73
Total			11	100.00

ANEXO 6

FIGURAS

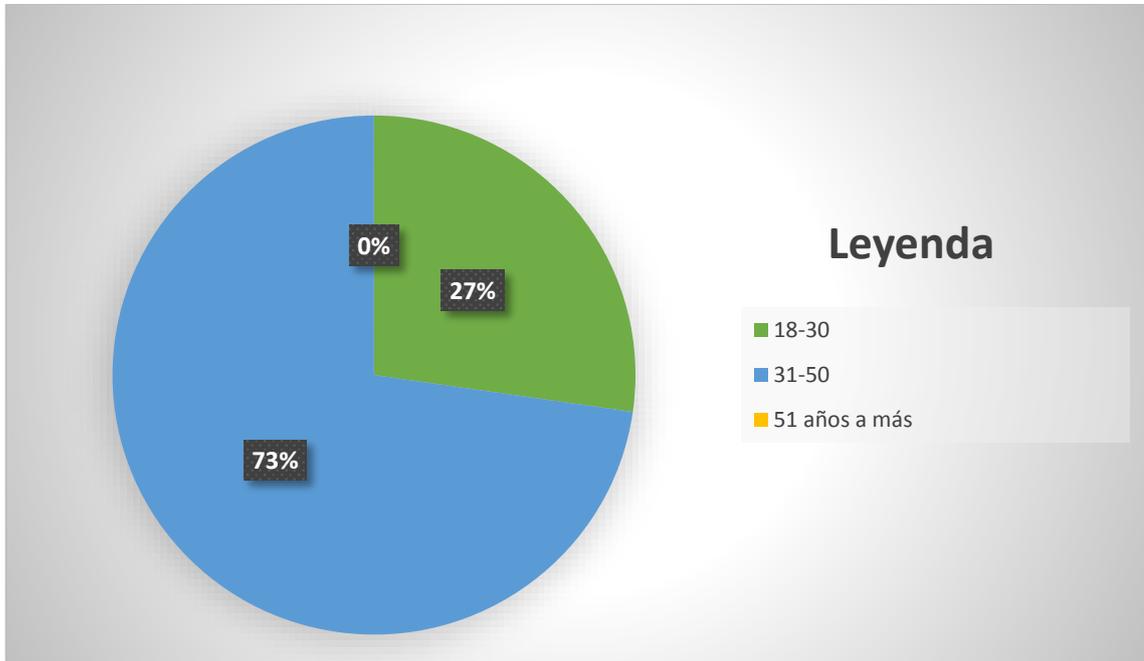


Figura 1. Edad.
Fuente. Tabla 1

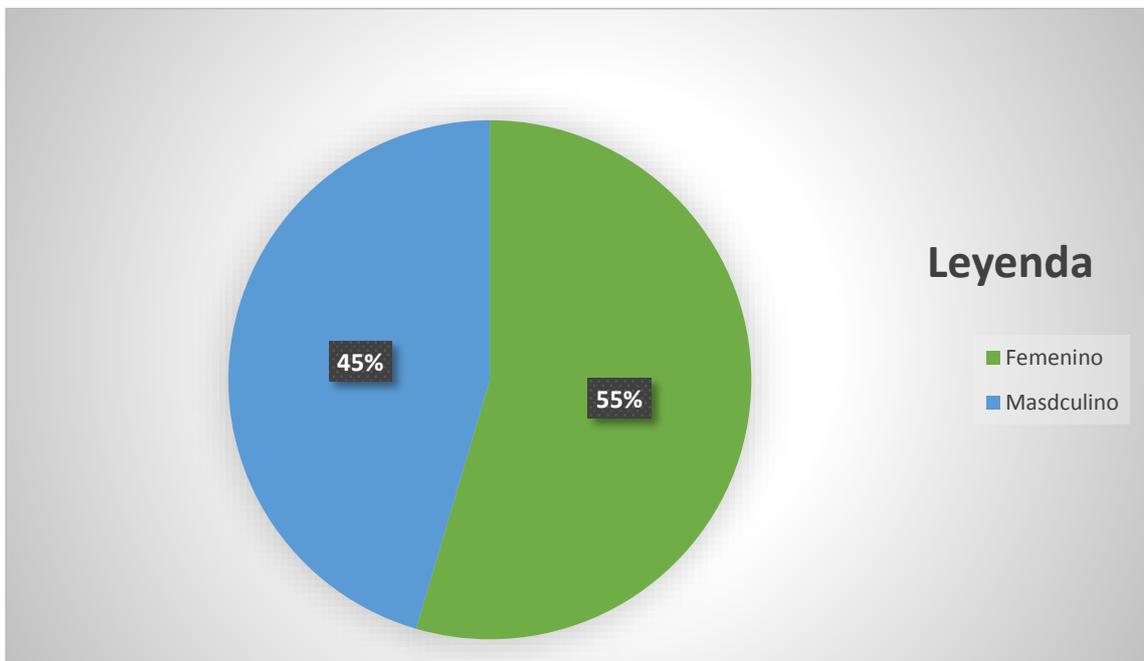


Figura 2. Genero.
Fuente. Tabla 1

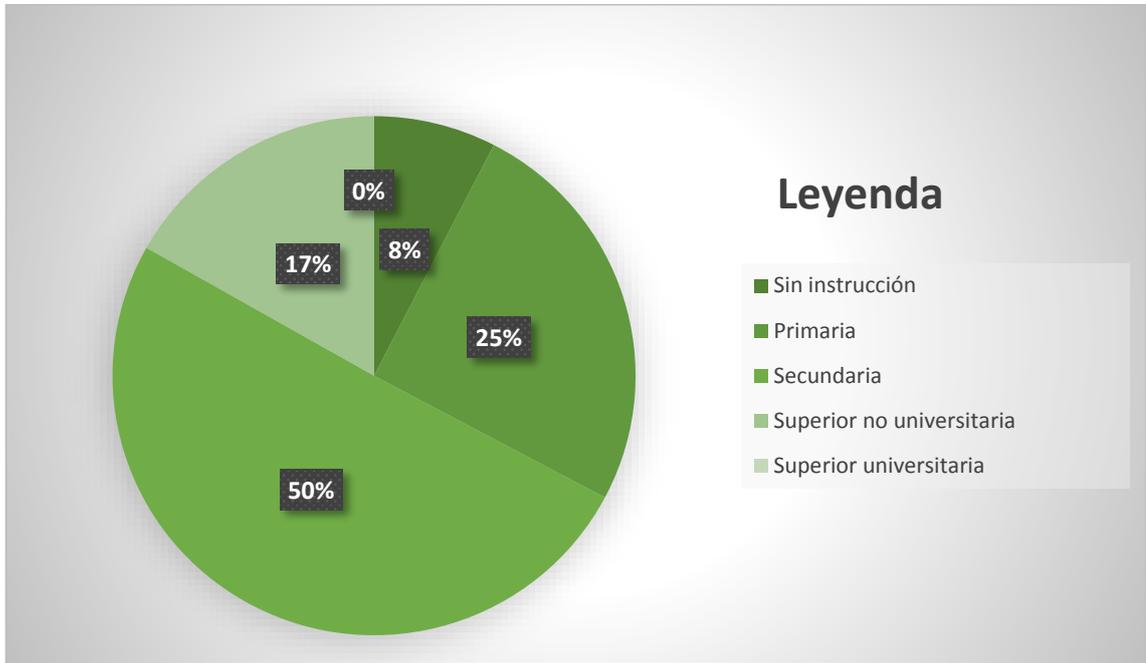


Figura 3. Grado de instrucción.
Fuente. Tabla 1

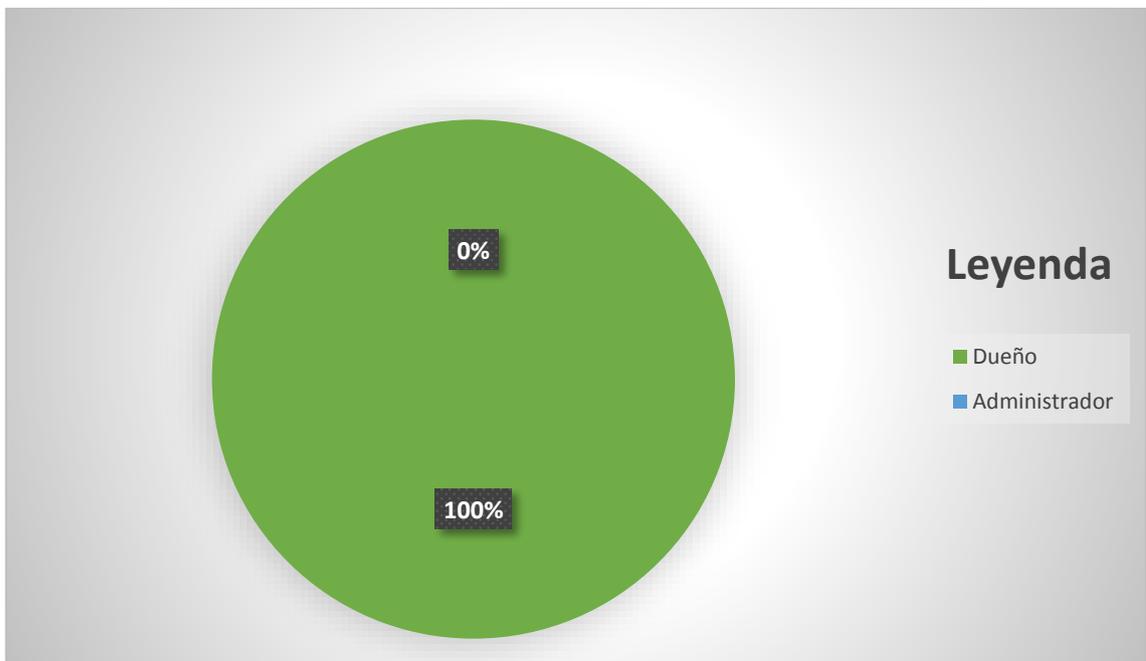


Figura 4. Cargo.
Fuente. Tabla 1

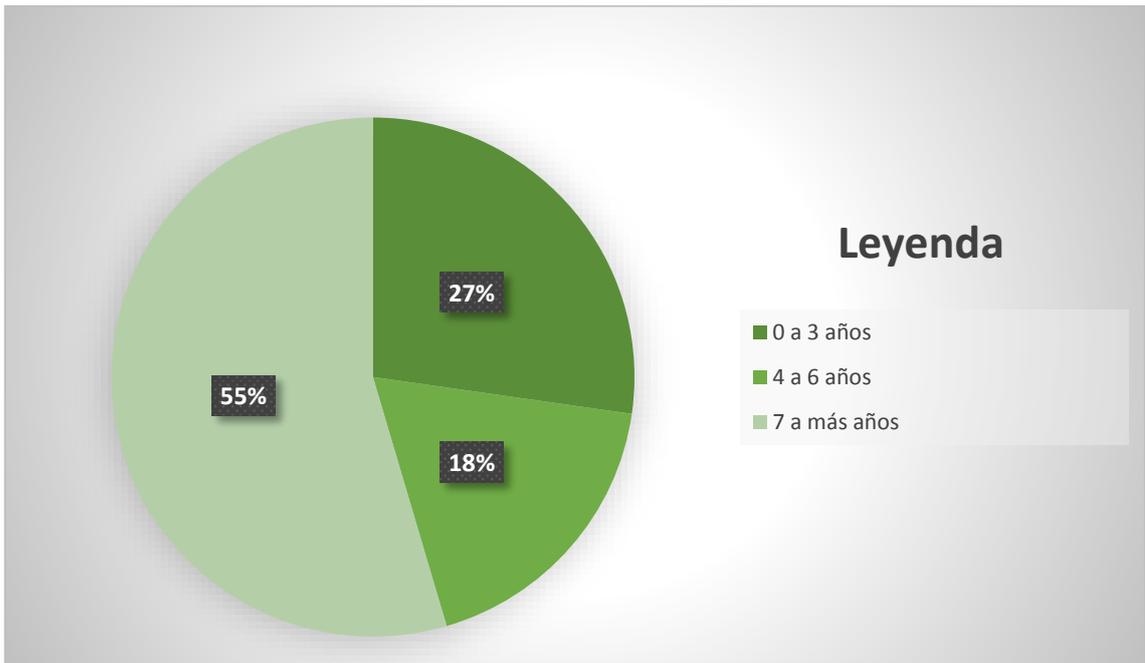


Figura5. Tiempo en el cargo
Fuente. Tabla 1

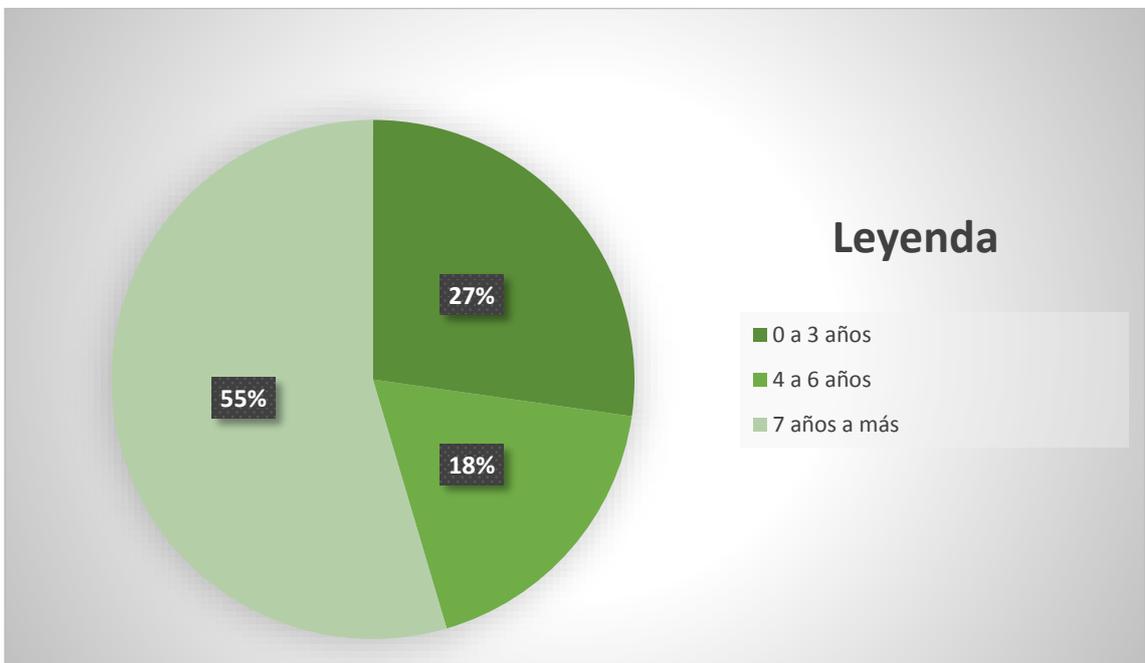


Figura 6. Tiempo en el rubro
Fuente. Tabla 2

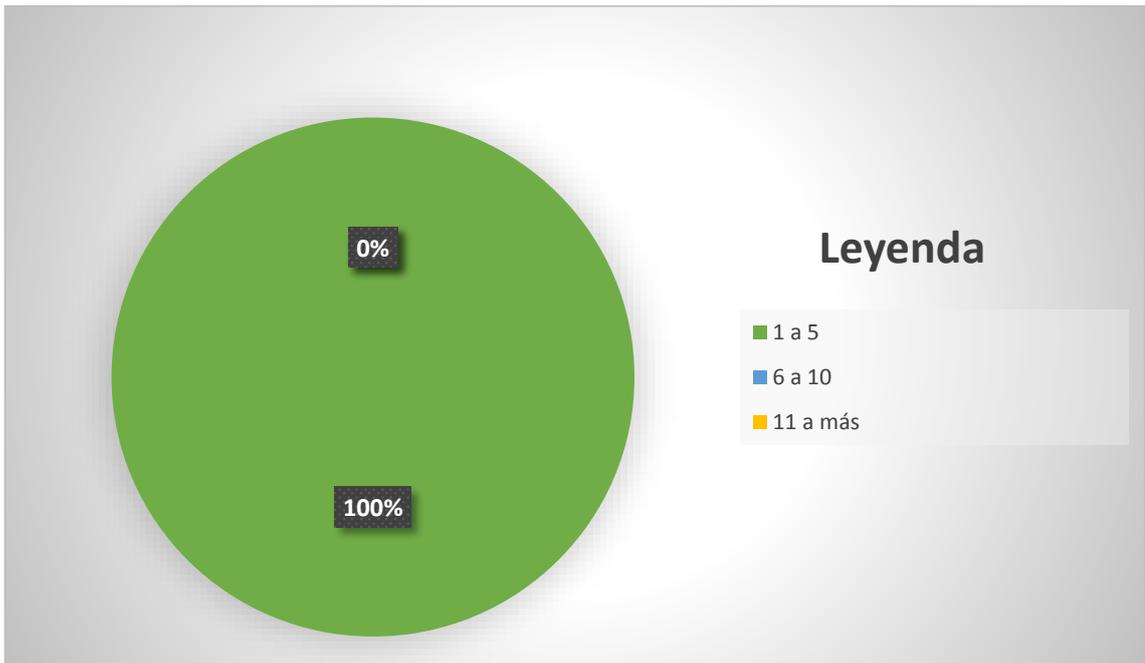


Figura 7. Número de trabajadores
Fuente. Tabla 2

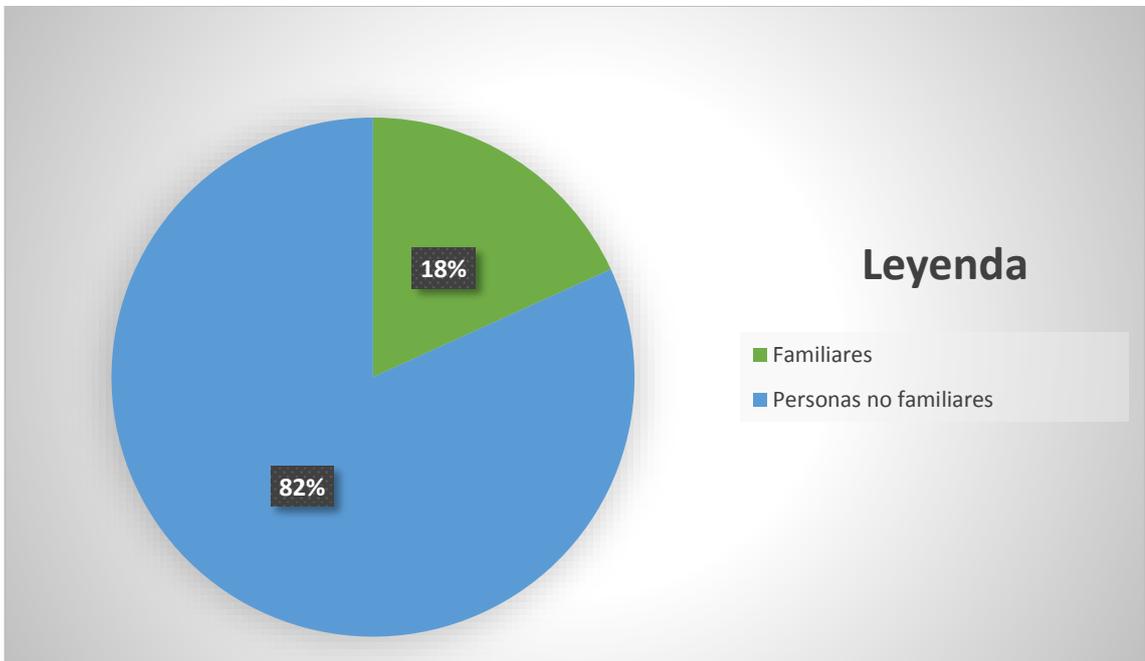


Figura 8. Personas que trabajan en su empresa
Fuente. Tabla 2

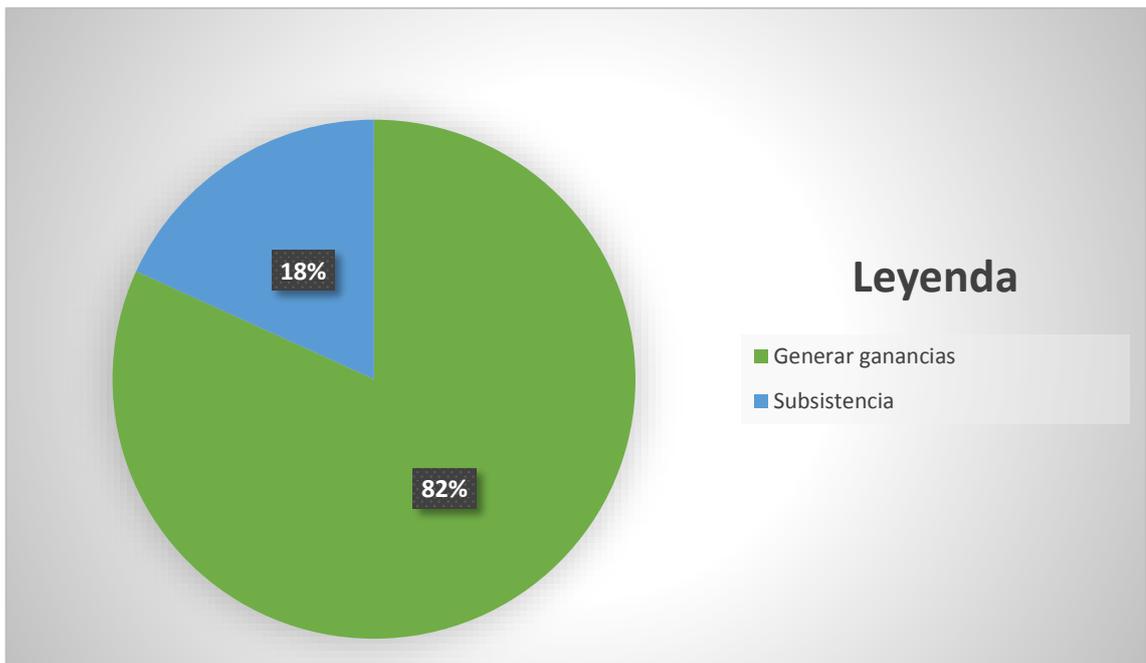


Figura 9. Finalidad de la MYPE
 Fuente. Tabla 2

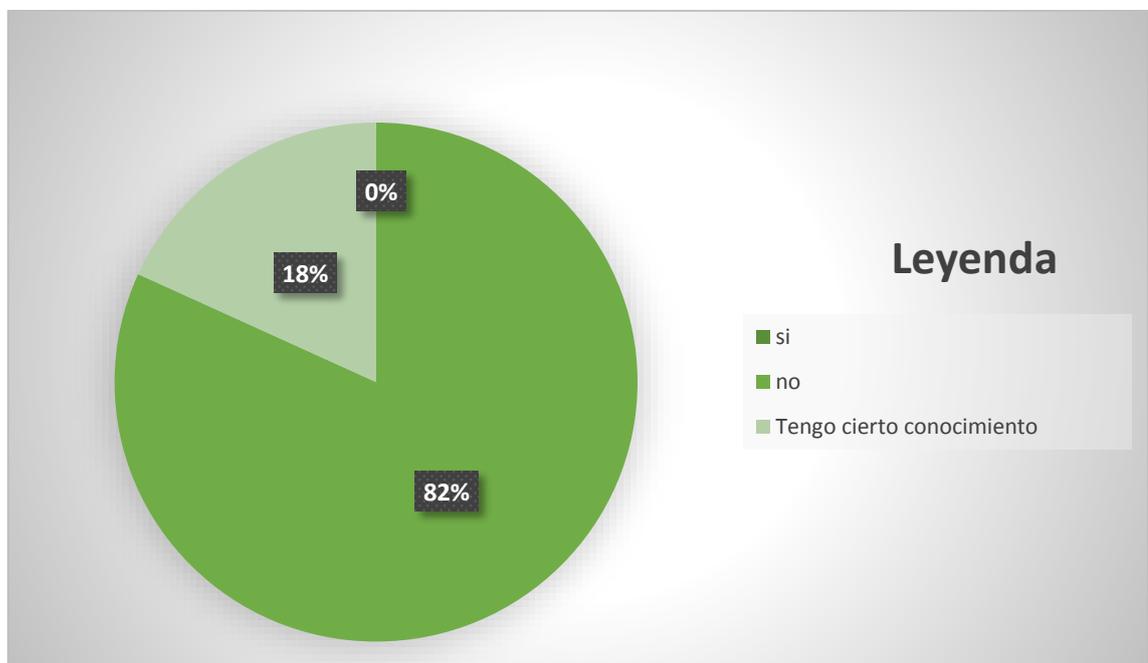


Figura 10. Conocimiento del término Gestión de Calidad
 Fuente. Tabla 3

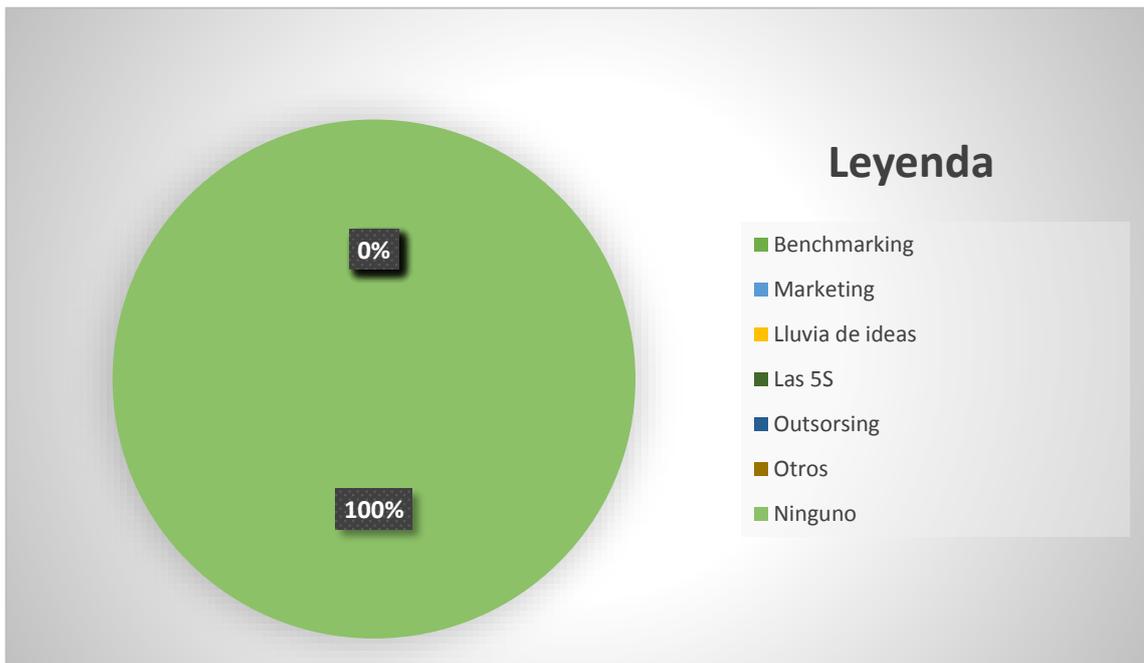


Figura 1. Conocimiento de técnicas modernas de Gestión de Calidad
 Fuente. Tabla 3

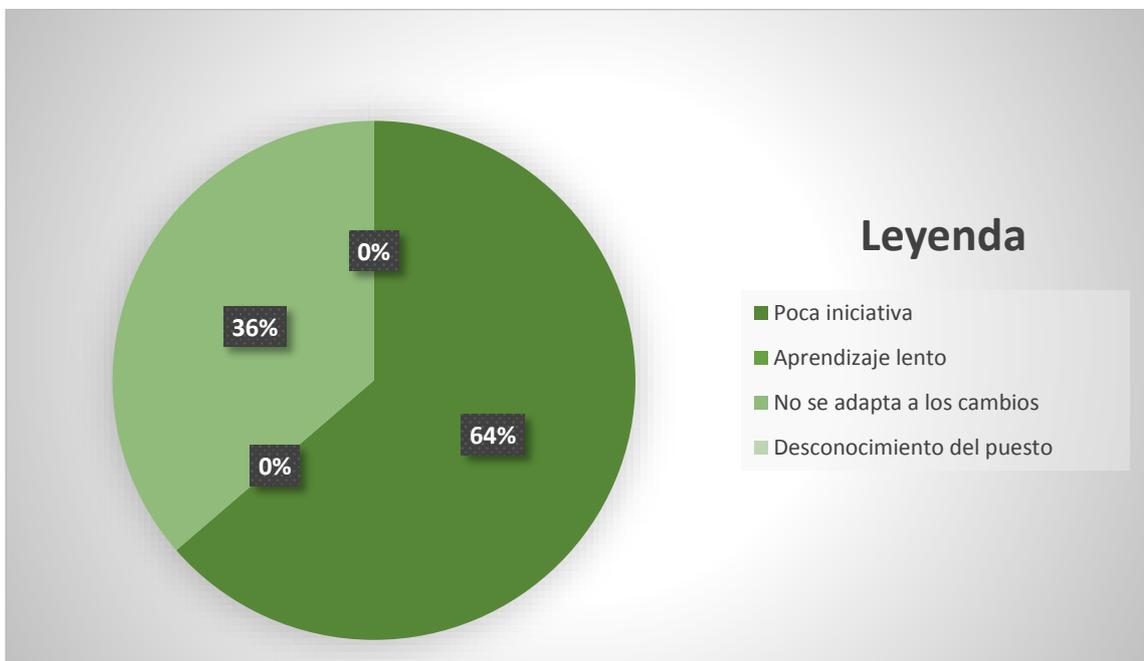


Figura 12. Dificultades para implementar la Gestión de Calidad
 Fuente. Tabla 3

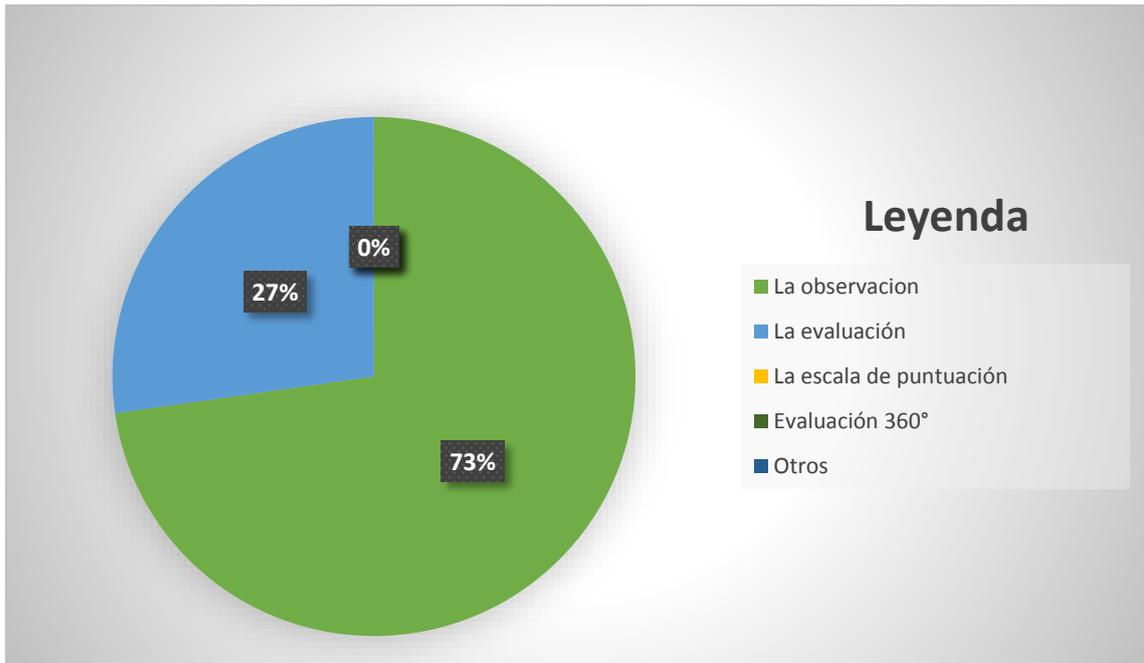


Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento del personal
Fuente. Tabla 3

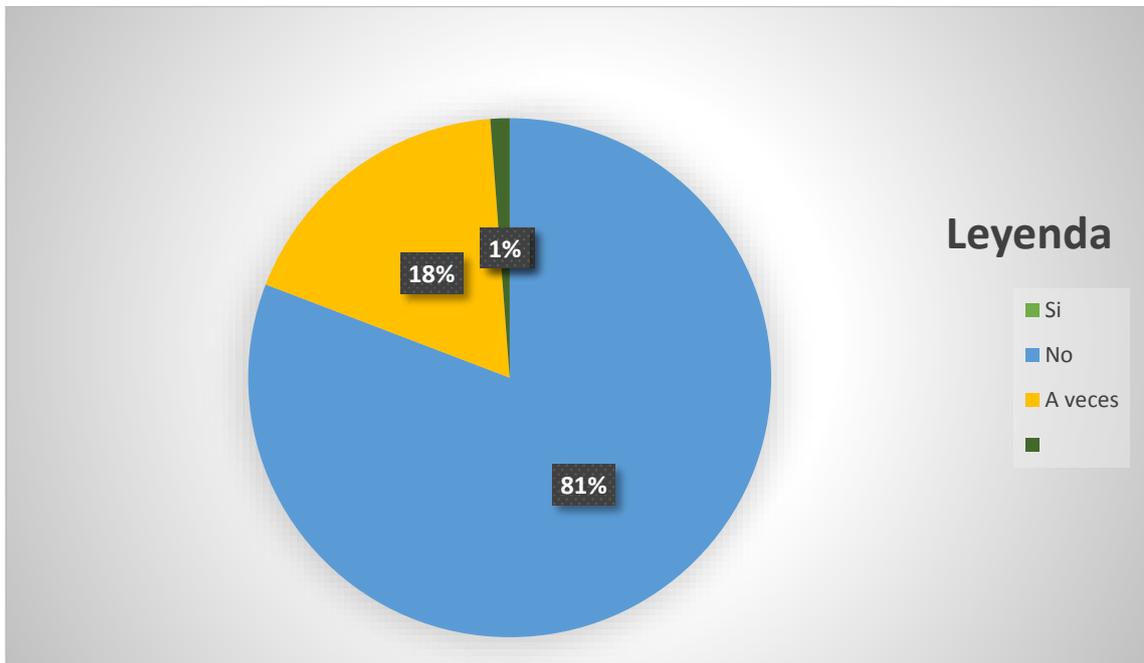


Figura 14. La Gestión de Calidad mejora el rendimiento del negocio
Fuente. Tabla 3

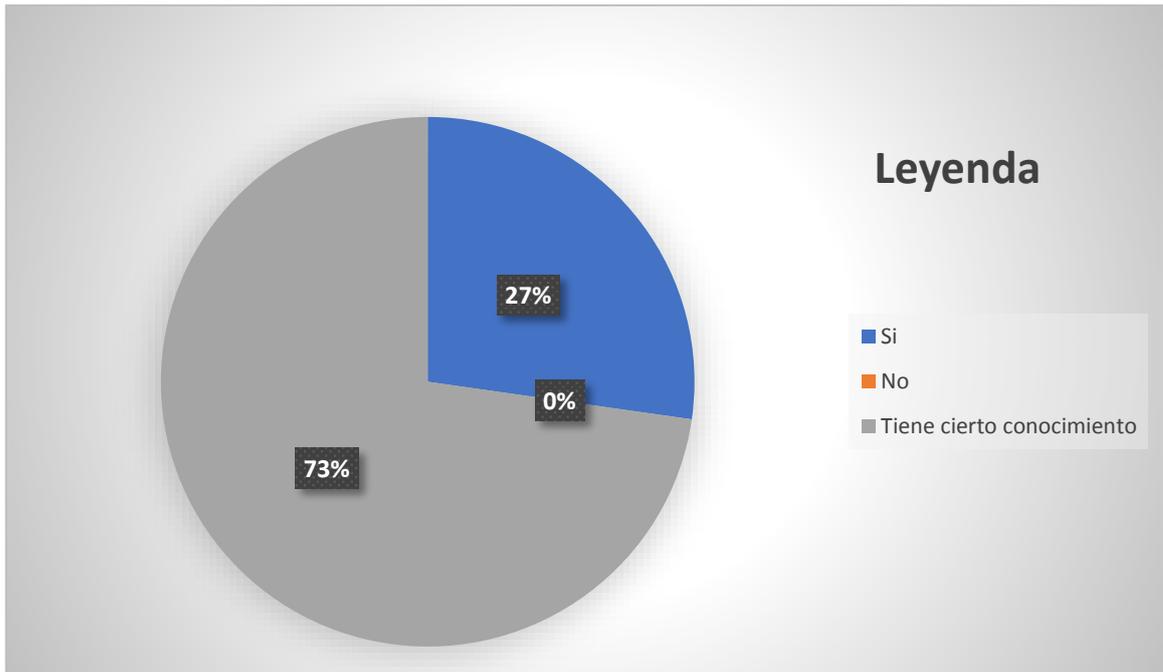


Figura 15. Conocimiento del término Capacitación
 Fuente. Tabla 3

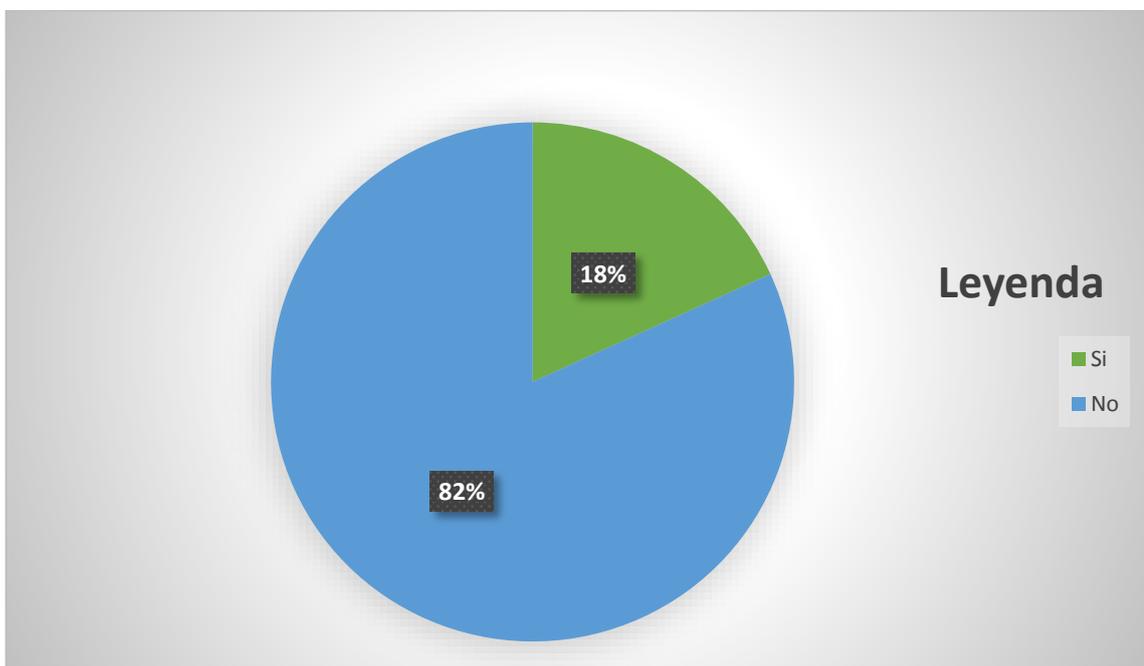


Figura 16. Realización de capacitación antes de crear Mype
 Fuente. Tabla 3

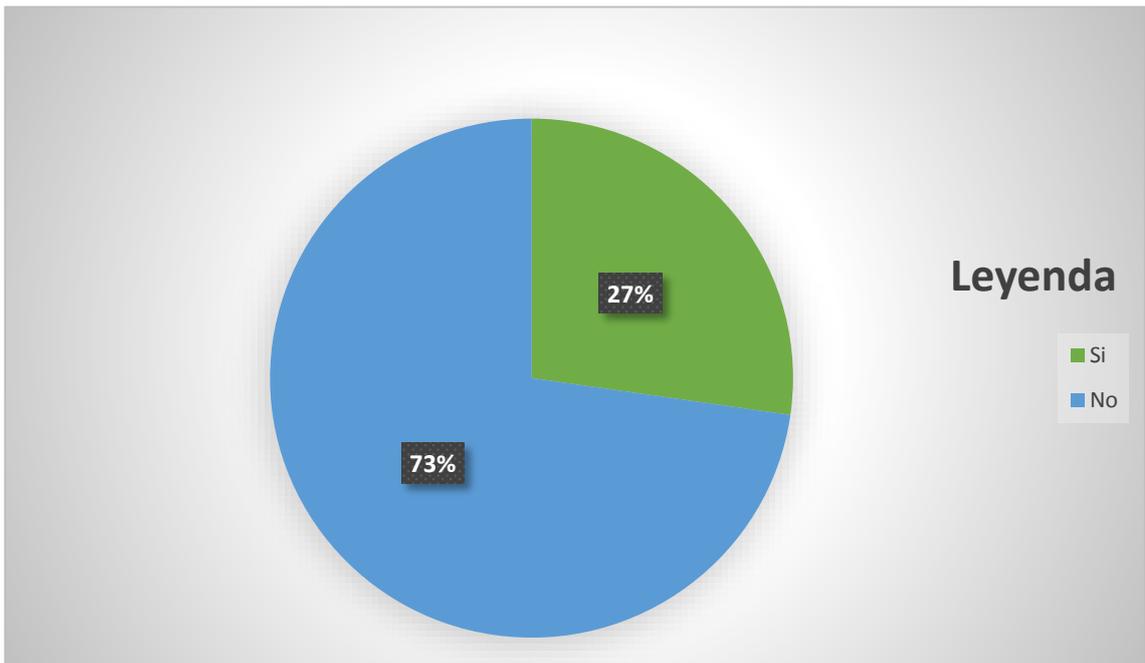


Figura 17. Capacitación en los últimos años
Fuente. Tabla 3

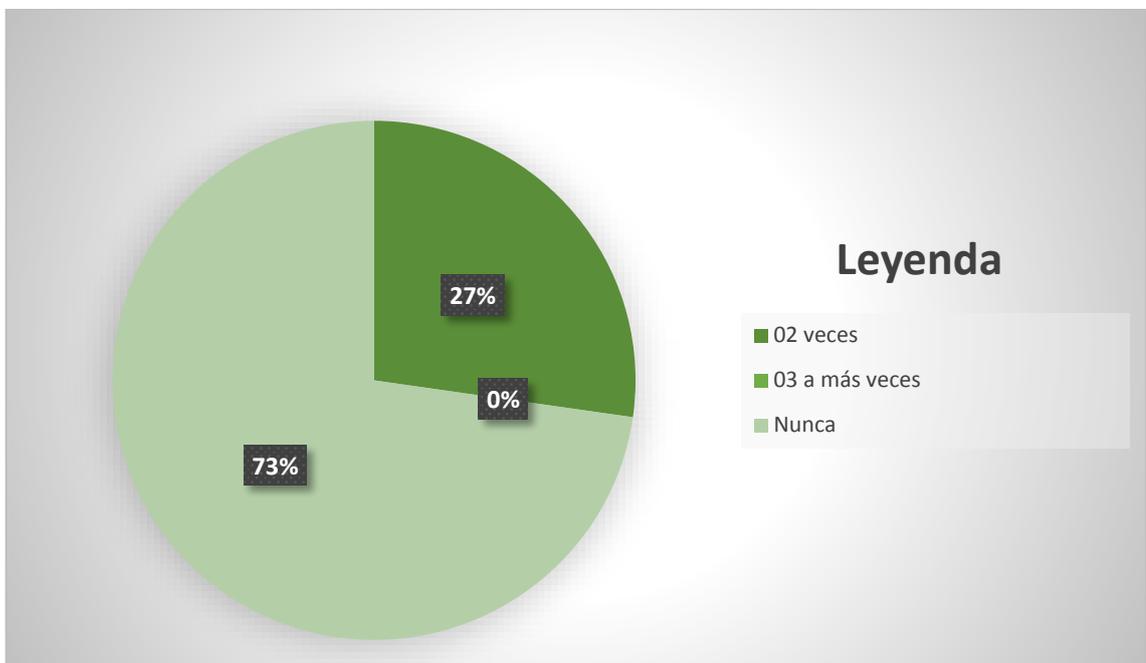


Figura 18. Cantidad de veces de capacitación
Fuente. Tabla 3

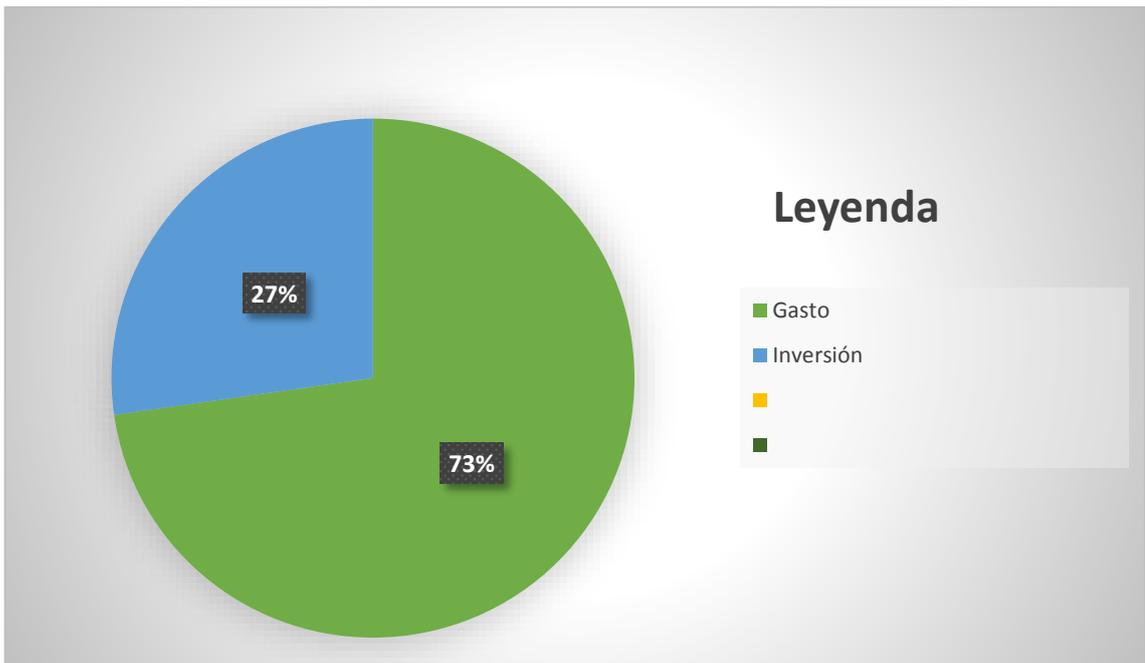


Figura 19. La capacitación es:
Fuente. Tabla 3

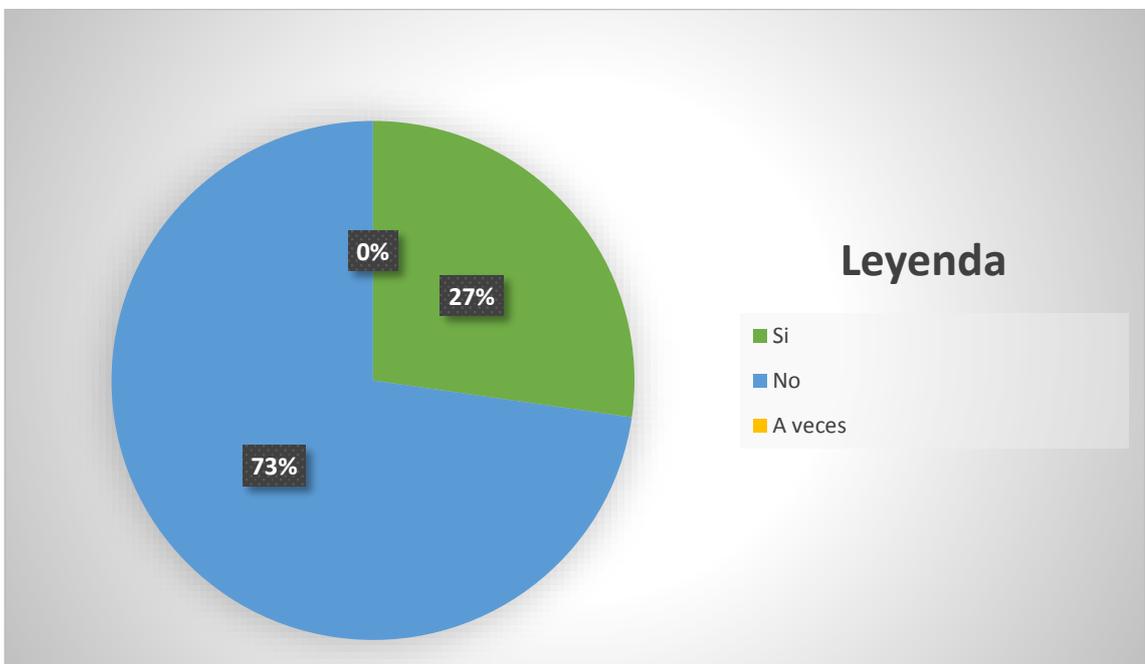


Figura 20. Capacitación de personal
Fuente. Tabla 3

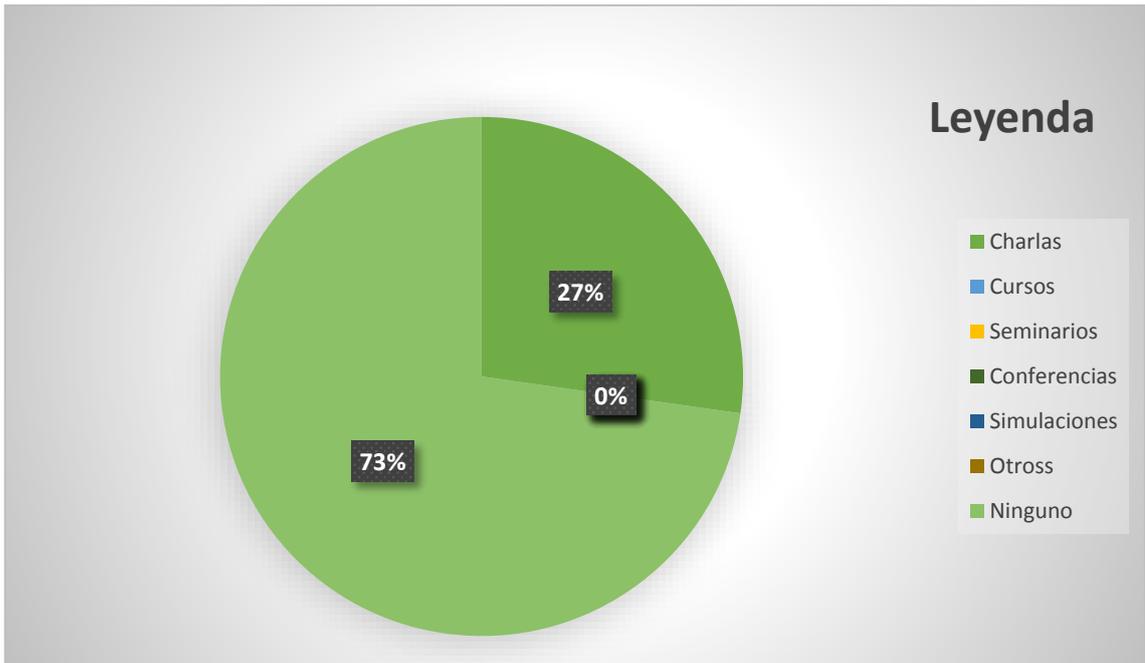


Figura 21. Técnicas para capacitar
Fuente. Tabla 3

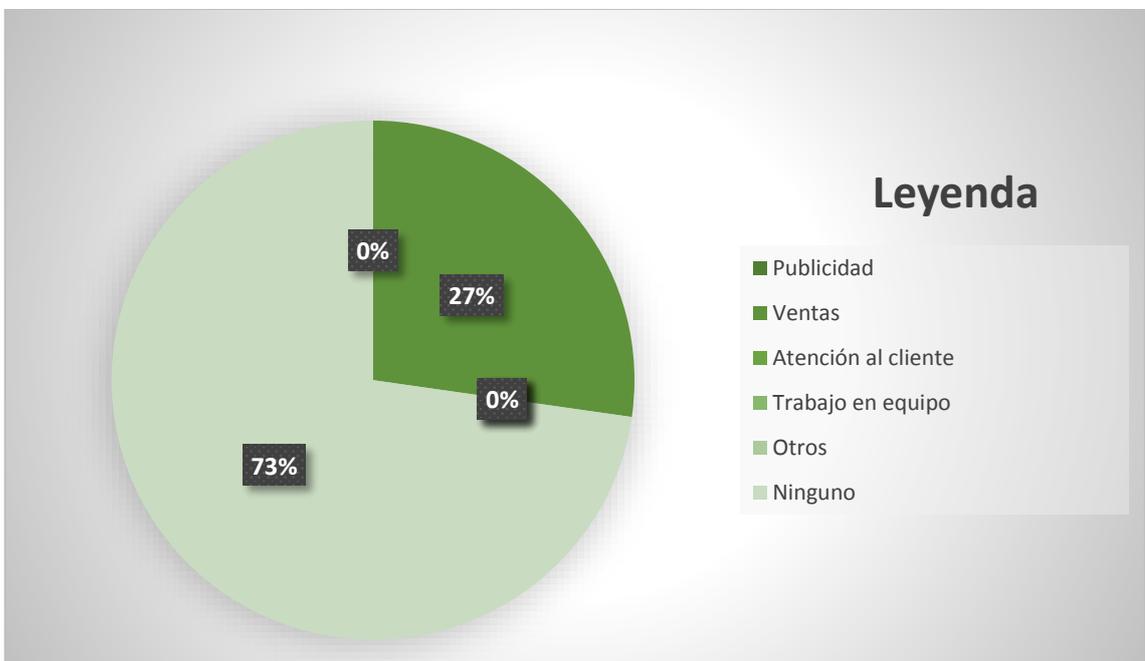


Figura 22. Temas de capacitación
Fuente. Tabla 3

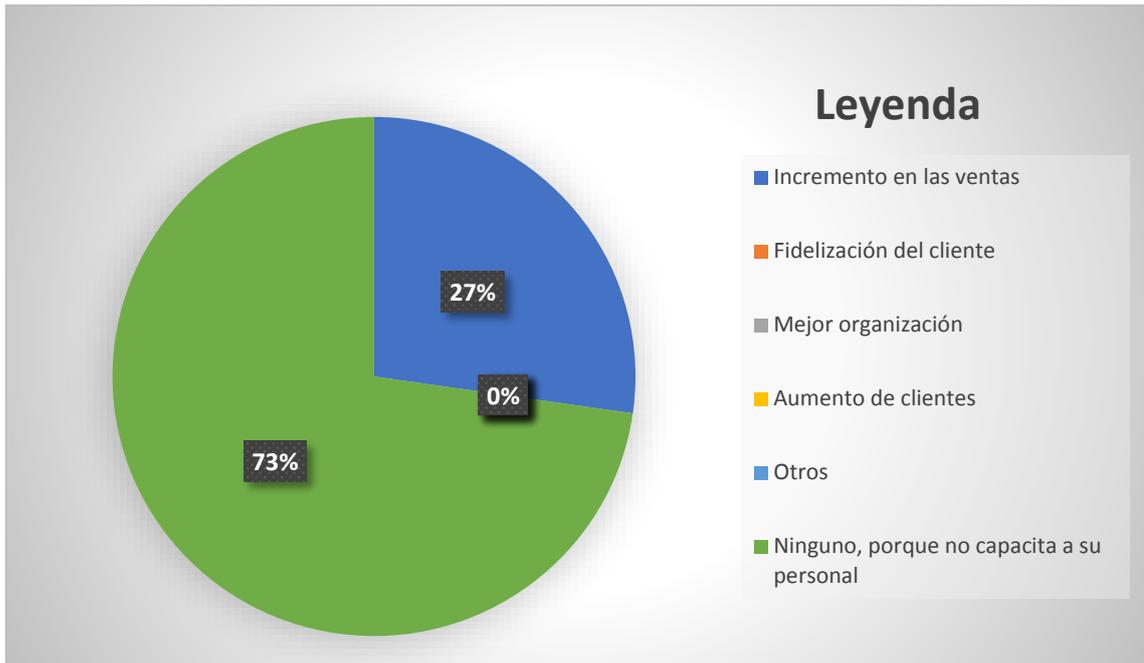


Figura 23. Beneficios que proporcionó la capacitación
 Fuente. Tabla 3