

---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y  
CAPACITACIÓN DE LAS MYPE RUBRO  
HAMBURGUESERÍAS EN URB. PIURA - PIURA, AÑO  
2018.**

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

**AUTOR:**

**BOBBIO CHUYES, JOHAN PAOLO**

**ORCID: 0000-0002-5066-5487**

**ASESORA:**

**PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES**

**ORCID: 0000-0001-8823-2655**

**PIURA – PERÚ**

**2019**



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y  
CAPACITACIÓN DE LAS MYPE RUBRO  
HAMBURGUESERÍAS EN URB. PIURA - PIURA, AÑO  
2018.**

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

**AUTOR:**

**BOBBIO CHUYES, JOHAN PAOLO**

**ORCID: 0000-0002-5066-5487**

**ASESORA:**

**PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES**

**ORCID: 0000-0001-8823-2655**

**PIURA – PERÚ**

**2019**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

**BOBBIO CHUYES, JOHAN PAOLO**

**ORCID: 0000-0002-5066-5487**

**Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Piura,  
Perú**

### **ASESOR**

**Palacios de Briceño, Mercedes Reneé**

**ORCID: 0000-0001-8823-2655**

**Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de  
Administración, Piura, Perú.**

### **JURADO**

**Vilela Vargas, Víctor Hugo**

**ORCID: 0000-0003-2027-6920**

**Guzmán Castro, Iván Arturo**

**ORCID: 0000-0002-4650-4322**

**Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth**

**ORCID: 0000-0001-7372-741X**

## **FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

Mgr. Víctor Hugo Vilela Vargas  
Presidente

Mgr: Iván Arturo Guzmán Castro  
Miembro

Lic. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima  
Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios Briceño  
Asesora

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, quien dio su esencia de sabiduría y fortaleza.  
A la docente por sus asesorías, a los representantes de las MYPE rubro hamburgueserías en Urb. Piura - Piura, por su valioso apoyo.

## **DEDICATORIA**

A mi familia por haberme educado y guiado siempre por su apoyo incondicional, amor, ternura.

## **RESUMEN**

La presente investigación titulada “Caracterización de la gestión de calidad y capacitación de las MYPE rubro hamburgueserías en Urb. Piura - Piura, año 2018”, tuvo como objetivo general Conocer la Gestión de calidad y la capacitación en las MYPE rubro hamburgueserías en Urb. Piura - Piura, año 2018. Se empleó la metodología de investigación tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal. Asimismo, se planificó recabar información de naturaleza cuantitativa. Las unidades económicas en estudio son hamburgueserías; es decir 09 propietarios y 26 trabajadores, se diseñó un instrumento de recojo de información que fue validado por expertos, realizando 12 preguntas para la variable capacitación y 13 gestión de calidad, un total de 25 preguntas. Se llegó a concluir respecto a gestión de calidad que existe un bajo cumplimiento de los principios ya que la mayoría de los trabajadores no ejecutan sus funciones dentro de la MYPE, y esto se debe a que desconocen y no cumplen con las normas ISO 9001:2015, y referente a la capacitación, que la mayoría de los trabajadores tienen presente el beneficio que brinda capacitarse y forma parte de su desarrollo laboral, pero la mayoría toman este método para lograr ascensos y obtener mejoras futuras.

**Palabras clave: Gestión de calidad, Capacitación.**

## **ABSTRACT**

The present research entitled “Characterization of the quality management and training of the MYPE burgers sector in Urb. Piura - Piura, year 2018”, had as a general objective to know the Quality Management and training in the MYPE burgers sector in Urb. Piura - Piura, year 2018. The quantitative type research methodology, descriptive level, non-experimental design and cross-sectional design were used. It was also planned to collect information of a quantitative nature. The economic units under study are hamburgers; In other words, 09 owners and 26 workers, an information collection instrument was designed that was validated by experts, asking 12 questions for the training variable and 13 quality management, a total of 25 questions. It was concluded regarding quality management that there is a low compliance with the principles since most workers do not perform their duties within the MYPE, and this is because they do not know and do not comply with ISO 9001: 2015 standards , and regarding training, that most workers have in mind the benefit of training and are part of their work development, but most take this method to achieve promotions and obtain future improvements.

Keywords: Quality management, Training.



## INDICE

<b>EQUIPO DE TRABAJO</b> .....	iii
<b>FIRMA DEL JURADO Y ASESOR</b> .....	iv
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	v
<b>DEDICATORIA</b> .....	vi
<b>RESUMEN</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>INDICE</b> .....	ix
<b>INDICE DE TABLAS</b> .....	xi
<b>INDICE DE GRÁFICOS</b> .....	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. REVISION DE LITERATURA</b> .....	10
<b>2.1. Antecedentes</b> .....	10
<b>2.1.1 Variable capacitación</b> .....	10
<b>2.2. Bases Teóricas</b> .....	19
<b>2.2.1. Gestión de calidad</b> .....	19
<b>2.2.1.1. Principios de la Gestión de calidad</b> .....	19
<b>2.2.1.2. Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001</b> .....	25
<b>2.2.1.3. Objetivos de la Gestión de calidad</b> .....	26
<b>2.2.1.4. Diseño de un sistema de servicio de calidad</b> .....	28
<b>2.2.1.5. Sobre la formalidad de las MYPES</b> .....	29
<b>2.2.2. La capacitación</b> .....	31
<b>2.2.2.1. Objetivos de la capacitación</b> .....	32
<b>2.2.2.2. La capacitación como responsabilidad de línea</b> .....	32

2.2.2.3.	Ciclo de la capacitación.....	33
2.2.2.4.	Niveles de capacitación.....	37
2.2.2.5.	Técnicas de capacitación.....	39
III.	HIPÓTESIS GENERAL.....	46
IV.	METODOLOGÍA .....	47
4.1.	Diseño de la investigación.....	47
4.2.	Población y muestra.....	48
4.3.	Definición y Operacionalización de variables e indicadores .....	51
4.4.	Técnicas e instrumentos .....	57
4.5.	Plan de análisis.....	58
4.6.	Matriz de consistencia .....	59
4.7.	Principios éticos .....	60
V.	RESULTADOS.....	61
5.1.	Resultados .....	61
5.2.	Análisis de resultados .....	86
VI.	CONCLUSIONES.....	100
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	104
	ANEXOS .....	107

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Comprension de la necesidad del cliente .....	61
<b>Tabla 2:</b> Medicion de la satisfaccion del cliente .....	62
<b>Tabla 3:</b> Autoriacion de recursos y libertad .....	63
<b>Tabla 4:</b> Oportunidades para el desarrollo de capacidades .....	64
<b>Tabla 5:</b> Transmision libre de conocimientos y experiencias .....	65
<b>Tabla 6:</b> Evaluacion del impacto de procesos .....	66
<b>Tabla 7:</b> Definicon del sistema de gestion de calidad .....	67
<b>Tabla 8:</b> Mejora del sistema de gestion de calidad.....	68
<b>Tabla 9:</b> Mejora continua .....	69
<b>Tabla 10:</b> Analisis de datos e informacion .....	70
<b>Tabla 11:</b> Relacion de proveedores .....	71
<b>Tabla 12:</b> Conocimientos de la ISO 9001 – 2015 .....	72
<b>Tabla 13:</b> Cumplimineto de la ISO 9001 – 2015 .....	73
<b>Tabla 14:</b> Ejecucion de la capacitacion .....	74
<b>Tabla 15:</b> Preparacion a los trabajadores.....	75
<b>Tabla 16:</b> Desarrollo de Habilidades .....	76
<b>Tabla 17:</b> Preparacion para lograr ascensos.....	77
<b>Tabla 18:</b> Cambio de actitudes .....	78
<b>Tabla 19:</b> Adquisicion de nuevas actitudes y habitos .....	79
<b>Tabla 20:</b> Tecnicas Orientadas al contenido .....	80
<b>Tabla 21:</b> Tecnicas orientadas al proceso .....	81
<b>Tabla 22:</b> Tecnicas de Induccion .....	82
<b>Tabla 23:</b> Tecnicas aplicadas despues del ingreso .....	83
<b>Tabla 24:</b> Tecnicas aplicadas dentro de la empresa .....	84
<b>Tabla 25:</b> Tecnicas aplicadas fuera de la empresa .....	85

## INDICE DE GRÁFICOS

<b>Ilustración 1: Comprensión de la necesidad del cliente .....</b>	<b>61</b>
<b>Ilustración 2: Medición de la satisfacción del cliente .....</b>	<b>62</b>
<b>Ilustración 3: Autorización de recursos y libertad .....</b>	<b>63</b>
<b>Ilustración 4: Oportunidades para el desarrollo de capacidades.....</b>	<b>64</b>
<b>Ilustración 5: Trasmisión libre de conocimientos y experiencias.....</b>	<b>65</b>
<b>Ilustración 6: Evaluación del impacto de procesos.....</b>	<b>66</b>
<b>Ilustración 7: Definición del sistema de gestion de calidad .....</b>	<b>67</b>
<b>Ilustración 8: Mejora del sistema de gestion de calidad.....</b>	<b>68</b>
<b>Ilustración 9: Mejora continua .....</b>	<b>69</b>
<b>Gráfico Ilustración 10: Análisis de datos e información .....</b>	<b>70</b>
<b>Ilustración 11: Relación de proveedores .....</b>	<b>71</b>
<b>Ilustración 12: Conocimiento de la ISO 9001:2015 .....</b>	<b>72</b>
<b>Ilustración 13: Cumplimiento de la ISO 9001:2015 .....</b>	<b>73</b>
<b>Ilustración 14: Ejecución de la capacitación.....</b>	<b>74</b>
<b>Ilustración 15: Preparación a los trabajadores.....</b>	<b>75</b>
<b>Ilustración 16: Desarrollo de habilidades.....</b>	<b>76</b>
<b>Ilustración 17: Preparación para lograr ascensos .....</b>	<b>77</b>
<b>Ilustración 18: Cambio de actitudes .....</b>	<b>78</b>
<b>Ilustración 19: Adquisición de nuevas actitudes y hábitos .....</b>	<b>79</b>
<b>Ilustración 20: Técnicas orientadas al contenido.....</b>	<b>80</b>
<b>Ilustración 21: Técnicas orientadas al proceso.....</b>	<b>81</b>
<b>Ilustración 22: Técnicas de inducción .....</b>	<b>82</b>
<b>Ilustración 23: Técnicas aplicadas después del ingreso.....</b>	<b>83</b>
<b>Ilustración 24: Técnicas aplicadas dentro de la empresa.....</b>	<b>84</b>
<b>Ilustración 25: Técnicas aplicadas fuera de la empresa .....</b>	<b>85</b>

## I. INTRODUCCIÓN

Las MYPE es un importante centro de atención para las economías peruanas, especialmente para generar puestos de trabajo y por lo tanto guiadas por esta necesidad buscan la manera de poder generar sus propias fuentes de ingreso, pero para ello se requiere que los trabajadores tengan constantes capacitaciones a nuevas generaciones para estar acorde con la atención respectiva al cliente, y este genere buen servicio brindado Maravilla, Raymundo, & Lopez, (2015) .

Estas empresas son de vital importancia para la economía del país, según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, tienen una gran significación, ya que aportan un 40% al PBI, y con un 80% de la oferta laboral, sin contar con el autoempleo que genera, puesto que el desarrollo de dichas empresas se encuentra estancado, principalmente por la falta de capacitación de los trabajadores, teniendo como punto clave que este factor es indispensable para poder manejar el negocio y a la vez poder brindar buena atención al cliente Empleo, (2015) .

El desarrollo de los recursos humanos es central ante el reto tan importante que todos los negocios y las MYPES enfrentan, la capacitación y el desarrollo del recurso humano es una estrategia importante que debe acompañar a los demás esfuerzos de cambio que las organizaciones lleven adelante un óptimo servicio de calidad Lizano, (2016) .

El trabajador que recibe una capacitación eficaz, siente que el negocio o la empresa lo estima, y, por lo tanto, se asigna un salario que alimenta su preparación personal y considera que están invirtiendo en su talento para mejorar su rendimiento, la calidad de trabajo, elevar la productividad, y, por ultimo piensa que puede estar próximo a un ascenso, lo cual es un beneficio para el negocio Lizano, (2016) .

La capacitación es una herramienta fundamental para la administración de Recursos Humanos, es un proceso planificado, puesto que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal Jibaja, (2016) .

En toda empresa, el recurso humano es un elemento fundamental para llevar a cabo los objetivos y metas, a fin de alcanzar la misión propuesta, para ello es necesario que este recurso esté capacitado desde el punto de vista profesional, técnico moral y cultural. Por esta razón, surge la necesidad que en toda entidad se deba implementar programas de adiestramiento que permita desarrollar y actualizar a los trabajadores con los conocimientos, habilidades y destrezas adecuadas para desempeñar eficientemente las funciones inherentes al cargo Berrú, (2019) .

En la actualidad la capacitación en los recursos humanos es una respuesta a la necesidad que tiene la empresa, ello radica en tener un personal altamente calificado y productivo para de esa manera ser un factor

competitivo en el mundo de los negocios. Para la mayoría de las instituciones, tener capacitaciones constantes, es de vital importancia, puesto que contribuyen al desarrollo personal y profesional de los empleadores, a la vez genera beneficios en el ejercicio de la empresa Maravilla, Raymundo, & Lopez, (2015) .

Según Empresa, (2014), en la Ley N° 30056, refiere que la capacitación promueve la oferta y demanda de servicios de asistencia técnica que son establecidas en el plan y programas estratégicos de promoción y formalización para la competitividad y desarrollo de las MYPES, asimismo el estado apoya e incentiva la iniciativa privada que ejecuta tales acciones .

Es el caso del estudio, en la ciudad de Piura donde se desarrolla el estudio, existen varios establecimientos de las cuales la capacitación a los trabajadores es escasa, siendo un servicio de atención en modalidades regulares. Sobre todo, en las MYPES comerciales del rubro hamburguesería es en esto donde mayormente debe existir una capacitación para solventar una buena atención acorde a las expectativas de los clientes dando y ofreciendo gustos y preferencias de acuerdo a la calidad de preparación y la higiene correspondiente que contenga el producto en este caso la hamburguesa, ya que es importante tener presente la salud de los consumidores .

En la actualidad estos negocios se ven constantemente amenazados por la creciente competencia que existe en este sector, puesto que cada día

surgen nuevas organizaciones, instituciones y centros comerciales (MYPES) con el fin de satisfacer una serie de necesidades acorde a la preferencia tecnológica del cliente, quienes ahora tienen una gran cantidad de opciones para elegir el establecimiento al cual concurrir .

Para obtener una buena calidad de atención al cliente, se debe tener presente la prestación que busca el cliente y la experiencia que vive en el momento que hace uso del servicio. Por otro lado, la clave que asegura una buena calidad del mismo es en la satisfacción de las necesidades que tienen los clientes respecto a la organización, enfatizando la determinación de cuál es el problema que tiene el cliente y que este espera una solución inmediata Maravilla, Raymundo, & Lopez, (2015) .

Las experiencias internacionales que viven las MYPES, poseen la capacidad de convertirse en el elemento primordial para un desarrollo descentralizado enfocado por ser una unidad económica y contribuir con la generación de riqueza en el interior; y, flexible debido a la versatilidad que posee en adaptarse a las necesidades humanas del mercado laboral, siendo esta flexibilidad un factor que permite a la MYPE especializarse en la provisión de determinados bienes y servicios, aprovechando la eficiencia que se genera en las cadenas de valor dentro de cada sector Jibaja, (2016) .

Según el estudio Global Entrepreneurship Monitor que fue realizado en Perú, se estima que más de 8 millones de peruanos poseen una actividad



empresaria, de la cual más del 50% tienen más de 3 años en periodo de operaciones, siendo que la otra parte tienen a cabo proyectos emprendedores como el desarrollo de nuevos productos y estos sean ingresados al mercado laboral Empleo, (2015) .

La creación de las MYPES surgen por la falta de puestos de trabajo, puesto que las personas guiadas por tal necesidad tratan de ver la forma de generar sus propios ingresos, sin embargo en las últimas décadas estas pequeñas empresas son un factor de gran atención tanto para investigadores y académicos, como por empresarios y políticos Empleo, (2015) .

Haciendo la redundancia que existen varias MYPES creadas por una necesidad laboral, no se toma en cuenta el acceso a la capacitación que deben tener según el producto en el que ofrecerá futuramente, sobre todo en los emprendedores con negocio iniciando lo que es el rubro de hamburguesería las cuales deben contar con ciertos parámetros para la comodidad del consumidor además de la preferencia que este le pueda otorgar con fines higiénicos y atenciones preferenciales y el buen sabor y gusto de sus productos que ofrece logrando satisfacer las necesidades del cliente .

Existen factores tecnológicos que afectan el ejercicio de la empresa sobre todo en la calidad de servicio, permitiendo una mayor satisfacción a los clientes, pero a la vez se requiere de una inversión, transformándose en una decisión para poder generar ventaja competitiva en el mercado y lograr

obtener un servicio de calidad y que el número de clientes aumente consecutivamente Chulle, (2018) .

En el ámbito interno de las unidades de análisis de las MYPES rubro hamburguesería de la Urbanización Piura, se evidencia que, en cuanto al servicio al cliente, existe una preocupación por atender de manera correcta y ordenada; pero no basado en una política de la propia MYPE, sino más bien por criterio del trabajador para justificar que realiza un buen trabajo; de manera que no exista ninguna queja que le ocasione problemas con los propietarios .

Por otro lado, en cuanto a la infraestructura de los locales, se evidencia que son de material noble, y cuentan con modificaciones o estructuras nuevas, por otro lado, la distribución de los ambientes muchas veces no es la adecuada, como los servicios higiénicos que es uno solo para todos.

La gestión de calidad y capacitación de las MYPE ha ido evolucionando hasta convertirse en algo completamente nuevo. Hoy día, todas las empresas se van dando cuenta de que es necesario crear un sistema de gestión que garantice la satisfacción total de los requerimientos de los clientes en todas partes del mundo. Este nuevo enfoque les permitirá ganar posiciones en el mercado, tanto nacional como internacional, ajustando sus procesos productivos y administrativos a las exigencias que cada región o países en

particular presentan como requisito para aceptar y consumir un bien o servicio que cubra sus expectativas Lizano, (2016) .

Los sistemas de gestión de la calidad pueden ayudar a las organizaciones a aumentar la satisfacción del cliente. Los clientes necesitan productos con características que satisfagan sus necesidades y expectativas. Estas necesidades y expectativas se expresan en la especificación del producto y son generalmente denominadas como requisitos del cliente. Los requisitos del cliente pueden estar especificados por el cliente de forma contractual o pueden ser determinados por la propia organización. En cualquier caso, es finalmente el cliente quien determine la aceptabilidad del producto. Dado que las necesidades y expectativas de los clientes son cambiantes y debido a las presiones competitivas y a los avances técnicos, las organizaciones deben mejorar continuamente sus productos y procesos Jibaja, (2016) .

El enfoque a través de un sistema de gestión de la calidad anima a las organizaciones a analizar los requisitos del cliente, definir los procesos que contribuyen al logro de productos aceptables para el cliente y a mantener estos procesos bajo control. Un sistema de gestión de la calidad puede proporcionar el marco de referencia para la mejora continua con objeto de incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas. Proporciona confianza tanto a la organización como a sus clientes, de su capacidad para proporcionar productos que satisfagan los requisitos de forma coherente Mamani, (2018) .

En Piura, existen un gran número de MYPE en los diferentes sectores servicio, comercio o producción, los cuales algunos desaparecen al corto tiempo de su creación y otros permanecen en el tiempo y se desarrollan en el mercado desconociéndose el motivo de este fenómeno, considerando que existen muchos factores como la Gestión de calidad y la capacitación en las MYPE, los cuales por desconocimiento de parte de los representantes de éstas MYPE no son utilizados adecuadamente Empleo, (2015) .

Ante lo anteriormente enunciado, podemos definir nuestro enunciado de problema ¿Qué características tiene la Gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro hamburgueserías en Urb. Piura - Piura, año 2018? .

Teniendo como objetivo general en respuesta al enunciado Conocer la Gestión de calidad y la capacitación en las MYPE rubro hamburgueserías en Urb. Piura - Piura, año 2018; además para ello se plantearon los siguientes objetivos específicos: (a) Determinar los principios de la Gestión de Calidad en las MYPE rubro hamburgueserías en Urb. Piura - Piura, año 2018; (b) Identificar el sistema de la Gestión de Calidad en las MYPE rubro hamburgueserías en Urb. Piura - Piura, año 2018; (c) Identificar los objetivos de Capacitación en las MYPE rubro hamburgueserías en Urb. Piura - Piura, año 2018;(d) Identificar las técnicas de capacitación en las MYPE rubro hamburgueserías en Urb. Piura - Piura, año 2018 .

La investigación se justifica de manera práctica ya que tiene como finalidad Conocer la Gestión de calidad y la capacitación en las MYPE rubro hamburgueserías en Urb. Piura - Piura, año 2018, lo cual permitirá conocer los medios y necesidades de capacitación e identificar del nivel de atención al cliente .

La investigación se basará en teorías que fundamenten los conceptos teóricos de las variables gestión de calidad y capacitación, de tal manera que se pueda comparar los fundamentos de la teoría con los resultados de la investigación para los objetivos planteados en la investigación .

En cuanto a la justificación metodológica la investigación utilizará en la recolección de datos, la técnica de la encuesta mediante el instrumento cuestionario, para recabar información sobre los objetivos planteados .

Socialmente la investigación será punto de partida a futuras investigaciones relacionadas a las variables de estudio; finalmente la investigación permitirá al autor cumplir con las expectativas de realizarse como profesional a través de la obtención de su título universitario .

## II. REVISION DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1 Variable capacitación

Mena (2014) en el estudio de título *La capacitación del servidor municipal y su incidencia en la calidad de atención ciudadana en el balcón de servicios de la administración Zonal de Tumbaco del municipio del distrito Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha* tuvo como objetivo determinar las carencias y debilidades de esta Área de Atención Ciudadana, y buscar solución a la problemática por falta de capacitación del Servidor Municipal, mediante la aplicación de un Manual de Capacitación para Mejorar la Calidad de Atención Ciudadana en el Balcón de Servicios de la Administración Zonal de Tumbaco del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Provincia de Pichincha, que le permita al Servidor Municipal mejorar su desempeño laboral. Con una metodología cualitativa, de corte transversal, a fuente que se utilizó es una encuesta a los usuarios, y entrevista a los Servidores Municipales del Balcón de Servicios de la Administración Zonal de Tumbaco, mediante las técnicas utilizadas se determina que existe un bajo nivel de desempeño laboral, debido a la escasa capacitación de los Servidores Municipales de Atención Ciudadana .

Mejillones, (2014), en el estudio titulado *Gestión del talento humano y la calidad de servicio del Centro de Salud área 1 de Santa Elena año 2013*, tuvo como objetivo fundamental evaluar la gestión del talento humano por

resultados y su incidencia en la calidad de servicio del centro de salud. El estudio se sustenta en el enfoque de calidad que va desde el establecimiento de controles hasta la calidad total; de esta manera se sustenta la mejora continua de los servicios de atención primaria, en este caso, ambulatoria, de tipo descriptivo y documental, utilizando el método de análisis deductivo, mediante técnicas como la entrevista a directivos o jefes departamentales, la encuesta aplicada a empleados y usuarios; y la visita in situ realizada para palpar la realidad de lugar. Se llega a la conclusión de que la población atendida considera que es deficiente la atención en el centro de salud, y que se puede mejorar aumentando el número de médicos o mejorando el desempeño de los profesionales que laboran en el lugar .

Ortega, (2014), en el estudio de título Necesidades de *Capacitación Profesional del Personal Administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana Extensión Guayaquil para Mejorar la Calidad de Servicio. Propuesta de un Módulo Práctico*; tuvo como objetivo Diagnosticar las necesidades de capacitación profesional del Personal Administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil, las cuales se analizó que por la carencia y la falta de un módulo práctico de formación ha conllevado a ofrecer un servicio deficiente a los clientes tanto internos como externos, es por eso la necesidad de capacitación en atención al cliente al personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana-extensión Guayaquil; al implementar la capacitación profesional mejoraría el servicio de calidad en la Institución es por esto que surge la propuesta y el

requerimientos de un Módulo práctico de capacitación en el cual permitirá optimizar los resultados de atención y brindar un servicio de excelencia a nuestros clientes externos, internos y a toda la comunidad universitaria .

Hernandez, (2014) en la tesis titulada *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango* tiene como objetivo general verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango, por lo que se presentan antecedentes de tesis, revistas, páginas de internet y periódicos, así como bibliografías de libros, sobre las variables de calidad de servicio y satisfacción del cliente. Teniendo como resultado que en la actualidad la asociación SHARE lucha por mantenerse en la preferencia de sus clientes, por lo que desea tener calidad del servicio para lograr satisfacer a los mismos, debido a esto se realizó una investigación de tipo experimental con el fin de evaluar cómo está la calidad del servicio que brinda esta asociación y con ello verificar el nivel de satisfacción en la que se encuentra, para la recopilación de información se utilizaron como instrumentos, para antes y después del experimento dos boletas de opinión, con preguntas abiertas y cerradas, dirigido al personal y clientes, una entrevista con el coordinador, con el fin de obtener la información necesaria para la investigación para lo cual se contó con la colaboración de los involucrados. Los resultados reflejados indican que la asociación carece de capacitación al personal para mejorar la calidad del servicio, ya que la información sobre los servicios que ofrece es incompleta, hay demoras en



gestión administrativa, refleja poca prontitud al momento de atender al cliente y no existe un protocolo de servicio; por lo anterior se considera que existe insatisfacción de los clientes .

Maco, (2018) en el estudio titulado *Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017*, tuvo como objetivo general determinar qué relación existe entre el Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017; constituido por 120 trabajadores Administrativos, la muestra probabilística consideró 92 trabajadores administrativos, en los cuales se ha empleado las variables: Capacitación y Desempeño Laboral, se aplicó el enfoque cuantitativo, dado que se tiene como procedimiento general y unitario al método científico, el diseño es no experimental, correlacionar, transversal se determinó, que existe relación positiva y significativa entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017 .

### **2.2.2. Variable gestión de calidad**

Mendoza, (2018) en la investigación titulada *Caracterización de la Gestión de calidad y Productividad en las MYPE rubro Panaderías del centro de Tambo grande 2018*, teniendo como objetivo general identificar las Características de la Gestión de Calidad y Productividad en las MYPE rubro

Panaderías del centro de Tambo grande 2018, se empleó una metodología de tipo descriptivo con diseño no experimental de nivel cuantitativo, el cual permitió conocer las opiniones de los sujetos de estudio, mediante un cuestionario con el propósito de conocer cuáles son los factores que influyen en la gestión de calidad y Productividad de las MYPE rubro Panaderías. Así con respecto a la Gestión de Calidad, calidad del pan se encontró que el 88% considera importante la calidad del pan que le ofrecen, mientras que calidad del pan de la panadería, el 52% de los encuestados respondieron que el pan ofrecido por la panadería a la que acude es bueno. Con respecto a Productividad “procedimiento para elaborar el producto”, se encontró que el 82% de los trabajadores dicen que el procedimiento que utilizan para la elaboración del pan es adecuado, considerando evaluación de los colaboradores el 61% de los colaboradores considera bueno que el trabajo que realiza. Por lo que se concluye que para tener una buena Productividad es necesario tener una gestión de Calidad basada en el proceso de Producción .

Barreto, (2018), en el estudio titulado *Caracterización de la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, 2015*; tuvo como objetivo, describir las principales características de la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, 2015. Para el desarrollo de la investigación se utilizó el diseño no experimental-transversal o transaccional y descriptivo. Para llevar a cabo el estudio se

escogió una muestra conformada por 30 gerentes de los restaurantes pollerías a quienes se les aplicó un cuestionario de 18 preguntas cerradas, obteniendo los siguientes resultados: el 49% de los gerentes encuestados manifestaron tener entre 41 a 59 años; el 69% de encuestados son varones; 42,9% cuentan con estudios superiores universitarios incompletos; asimismo 66% indica que siempre utilizan las políticas de calidad; 69% mencionan que el ambiente del trabajo es adecuado; 43% indican que a veces documentan el producto; 49% señala que casi siempre controlan los procesos de elaboración del producto; 51 % casi siempre realizan seguimiento a la satisfacción del cliente y 40 % mencionan que solo a veces controlan la deficiencia y acciones de mejoramiento. Finalmente, como conclusión los gerentes perciben un nivel intermedio de deficiencia respecto a los requisitos de la norma ISO 9001 porque consideran que no es un tema fundamental para los restaurantes (pollerías) por ende no cuentan con un buen proceso de elaboración del producto y no hay un control de quejas y reclamos .

Huaranga, (2016) en el estudio titulado *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio– rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013*; tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la gestión de calidad de las micros y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013. La investigación se ha desarrollado utilizando un diseño no experimental descriptivo, transversal y cuantitativo en una muestra dirigida a 23 micros y pequeñas empresas en una población de

90, quienes se les aplicó un cuestionario de 13 preguntas aplicando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: El 60,9% son de sexo masculino. El 52,2% tiene entre 18 y 30 años de edad. El 47,8% tiene un grado instrucción universitaria. El 43,5% tiene 3 años en actividad. El 65,2% cuenta con una capacidad entre 1 a 5 trabajadores. El 69,6% tienen formalizado sus MYPES. El 65,2% mantienen a sus trabajadores de manera informal. El 100% no cuenta estándares de calidad ISO. El 60,9% aplica una gestión de calidad. El 56,6% utiliza la mejora continua como una técnica de gestión. El 47,8% se considera como dueño ante sus trabajadores. El 78,3% realiza capacitación orientada al servicio. El 39,1% considera el precio es su prioridad ante sus proveedores. Concluyéndose que la totalidad de los representantes de las MYPES del sector servicios- rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, 2013, la mayoría son de género masculino, tiene la edad entre 18 a 30 años con estudios universitarios y 3 años en actividad. La mayoría de las MYPES esta formalizado, pero la minoría de trabajadores laboran de formal, la totalidad de las MYPES desconocen sobre estándares de calidad y ponen en práctica una gestión de calidad de manera inadecuada que carece de todo un plan estratégico administrativo y operativo, lo que los vuelve vulnerables en este mercado competitivo .

Chulle, (2018) en la investigación titulada *Caracterización gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro confección, ropa para niños mercado modelo de Piura, año 2018*, estableció como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad y Capacitación en las

MYPE rubro confección de ropa para niños mercado modelo de Piura año 2018, se empleó la metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, la encuesta fue utilizada como técnica de recolección de datos, se trabajó con 5 MYPE, donde se realizó 18 para los trabajadores las cuales estuvieron agrupados de acuerdo a las variables: Gestión de calidad y 18 preguntas para la variable capacitación. Obteniendo como resultados que las mayorías de los propietarios de las MYPE, no capacitan constantemente a su personal, por lo que es recomendable que tengan en cuenta este punto ya que es muy importante para el crecimiento de sus empresas, de esta manera puedan lograr el éxito y la competitividad en el mercado, de esta manera las empresas lograrán la gestión de calidad anhelada que les permite no solo crecer empresarialmente, sino brindar un mejor servicio y así contar con personal más preparado y capacitado para enfrentar los nuevos retos de este mundo competitivo, para lograrlo se necesita personal motivados y orientados al trabajo que realizan, ellos son conscientes que necesitan los medios necesarios por lo que exigen innovación y tecnología para que puedan ser más competitivos y cumplir sus objetivos .

Mamani, (2018), en su estudio *Caracterización de la gestión de calidad en atención al cliente de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes campestres del distrito de Pocollay, provincia y región de Tacna periodo 2017*, tuvo como objetivo general, describir las características de la gestión de calidad en atención al cliente de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes campestres del distrito de Pocollay, provincia y región de

Tacna periodo 2017, utilizando un diseño no experimental - transversal y descriptivo, para el recojo de información se contó con una muestra y población de 16 MYPE, a quienes se les aplicó un cuestionario obteniéndose los siguientes resultados: El 81.25% aplica una gestión de calidad, el 56.25% utiliza la mejora continua como técnica moderna de gestión empresarial, el 56.25% considera como prioridad para determinar la calidad en su empresa la calidad del producto, el 43.75% considera la amabilidad y buen trato como prioridad ante sus clientes, el 75% considera la competitividad al momento de contratar personal, el 93.75% no realiza capacitaciones sobre atención al cliente, el 68.75% cree que una atención de calidad contribuye en el aumento de ventas y el 56.25% considera que sus empresas cuentan con un buen clima laboral. Se concluye que la mayoría de las MYPE encuestadas están aplicando una gestión de calidad usando la técnica de mejora continua, y considera que la amabilidad y buen trato contribuye al aumento de las ventas en su negocio .

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Gestión de calidad**

La gestión de calidad es un proceso que consiste en un conjunto de actividades interrelacionadas y de recursos que transforman unos productos y/o una información en otros productos y/o información(Via, 2017) .

Por otro lado la gestión de calidad es el conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar la función calidad en una empresa. El conjunto de acciones indicadas es imprescindible si se quieren lograr los objetivos de la calidad. Es importante destacar que es necesaria la participación de todo el personal del departamento, e incluso de técnicos o especialistas de otros departamentos, en el establecimiento de los objetivos de calidad (Maco, 2018) .

#### **2.2.1.1. Principios de la Gestión de calidad**

Un principio de gestión es una pauta o convicción amplia y fundamental, para guiar y dirigir una organización, encaminada a la mejora continua en el largo plazo de las prestaciones, por medio de centrarse en el cliente, a la vez que

identifica las necesidades de todas las partes interesadas(Sánchez N. D., 2016) .

***Principio 1: organización enfocada al cliente:*** muestra que las organizaciones dependen de sus clientes y por tanto deberían de comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer sus requisitos, y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes. Aplicando el principio de organización enfocadas al cliente se impulsan las siguientes acciones: a) Comprensión del alcance completo de las necesidades y expectativas de los clientes para los productos, condiciones de entrega, precio, seguridad de funcionamiento, etc.; b) Asegurar un equilibrio entre las necesidades y expectativas de los clientes y de las otras partes interesadas (propietarios, personal, suministradores, y sociedad en general); c) Comunicar estas necesidades y expectativas a los largo de toda la organización; d) Medir la satisfacción de los clientes y actuar sobre los resultados; e) Gestión las relaciones con los clientes(Sánchez N. D., 2016) .

***Principio 2: liderazgo*** los líderes establecen unidad de propósito y dirección a la organización, y deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en la consecución de los objetivos de la



organización. Aplicando el principio de liderazgo se impulsan las siguientes acciones: a) Ser proactivo y dirigir con el ejemplo; b) Entender y responder a los cambios del entorno exterior; c) Considerar las necesidades de todas las partes interesadas incluyendo clientes, propietarios, personal, proveedores, comunidad local y sociedad en general; d) Establecer una clara visión del futuro de la organización; e) Establecer valores compartidos y modelos éticos de comportamiento en todas los niveles de la organización; f) Crear confianza y eliminar temores; g) Proporcionar personal con los recursos necesarios y con libertad para actuar con responsabilidad y autoridad; h) Promover una comunicación abierta y honesta; i) Enseñar, formar y preparar al personal; j) Implementar estrategias para lograr estos objetivos y metas(Sánchez N. D., 2016) .

***Principio 3: participación del personal:*** el personal, con independencia del nivel de la organización en que se encuentre, es la esencia de una organización, y su total implicación posibilita que sus capacidades sean usadas para el beneficio de la organización. Aplicando el principio de implicación del personal se impulsan las siguientes acciones: a) Aceptación de la propiedad y responsabilidad para la resolución de problemas; b) Búsqueda activa de oportunidades de mejoras; c) Búsqueda activa de oportunidades de aumentar competencias, conocimiento

y experiencias; d) Compartir libremente conocimientos y experiencias en equipos y grupos; e) Enfoque hacia la creación de valores para los clientes; f) Ser innovador y creativo en el seguimiento de los objetivos de la organización; g) Mejor representación de la organización ante clientes, comunidades locales y la sociedad en general; h) Obtener satisfacción del trabajo; i) Ser entusiasta y estar orgullosa de formar parte de la organización(Sánchez N. D., 2016) .

***Principio 4: enfoque a procesos:*** los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso. Aplicando el principio del enfoque a proceso se impulsan las siguientes acciones: a) Definir el proceso para lograr el resultado deseados; b) Identificar y medir las entradas y salidas del proceso; c) Identificar las interfaces del proceso con las funciones de la organización; d) Evaluar los posibles riesgos, consecuencias e impactos de los procesos en los clientes, proveedores y otras partes interesadas; e) Establece una responsabilidad clara, una autoridad y una responsabilidad en la gestión del proceso; f) Identificar los clientes internos y externos, suministradores y otras partes interesadas del proceso; g) Tener en cuenta en el diseño de procesos los pasos, actividades, etapas, medidas de control, necesidades de formación, equipos, métodos,

información, materiales y otros recursos para lograr el resultado deseado(Sánchez N. D., 2016) .

***Principio 5: enfoque del sistema hacia la gestión:*** al identificar, entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados para un objetivo dado mejora la eficacia y eficiencia de una organización. Aplicando el principio de enfoque del sistema hacia la gestión se impulsan las siguientes acciones: a) Definir el sistema identificando o desarrollando aquellos procesos que afectan a un objetivo concreto; b) Estructurar el sistema para alcanzar el objetivo de la forma más eficaz; c) Entender las interdependencias existentes entre los diferentes procesos del sistema; d) Mejorar continuamente el sistema a través de la medición y la evaluación; e) Establecer limitaciones en los recursos antes de pasar a la acción(Sánchez N. D., 2016) .

***Principio 6: mejora continua:*** la mejora continua debería ser un objetivo permanente de la organización. Aplicando el principio de mejora continua se impulsan las siguientes acciones: a) Hacer que la mejora continua de productos, procesos y sistemas un objetivo para todos los trabajadores de la organización; b) Aplicar los conceptos básicos de mejora: incremento de la mejora y gran adelanto en la mejora; c) Establecer auditorias periódicas en base a criterios de excelencia

establecidos con el fin de identificar áreas de mejora potencial; d) Promocionar actividades basadas en la prevención; e) Dotar a todos los miembros de la organización de una formación apropiada sobre los métodos y herramientas de mejora continua, tales como el círculo *Plan-Do-Check-Act* (planificar, poner en marcha, comprobar y actuar), resolución de problemas, reingeniería de procesos, innovación de procesos; f) Determinar medidas y objetivos para orientar y seguir las mejoras; g) Reconocer las mejoras(Sánchez N. D., 2016) .

***Principio 7: enfoque objetivo hacia la toma de decisiones:*** las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos y en la información. Aplicando el principio de enfoque objetivo hacia la toma de decisiones se impulsan las siguientes acciones: a) Medición y recogida de datos e información relativa al objetivo; b) Asegurar que los datos y la información son suficientemente precisos, fiables y accesibles; c) Analizar los datos y la información empleando métodos validos; d) Entender el valor de las técnicas estadísticas apropiadas; e) Tomar decisiones y emprender acciones en base a los resultados de un balance del análisis lógico con experiencia e intuición(Sánchez N. D., 2016) .

***Principio 8: relación mutuamente beneficiosa con el proveedor:*** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y unas relaciones mutuamente beneficiosas intensifican la capacidad de ambos para crear valor. Aplicando el principio de relación mutuamente beneficiosa con el proveedor se impulsan las siguientes acciones: a) Identificar y seleccionar proveedores clave; b) Establecer relaciones con el proveedor que equilibren los beneficios a corto plazo con las consideraciones a largo plazo para la organización y la sociedad en general; c) Crear comunicaciones claras y abiertas; d) Iniciar el desarrollo conjunto y la mejora de los productos y procesos; d) Determinar conjuntamente un entendimiento claro de las necesidades del cliente; e) Compartir la información y los planes de futuro; f) Reconocer las mejoras y logros del proveedor(Sánchez N. D., 2016) .

#### **2.2.1.2. Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001**

El sistema de gestión de calidad se basa en la norma ISO 9001, las empresas se interesan por obtener esta certificación para garantizar a sus clientes la mejora de sus productos o servicios y estos a su vez prefieren empresas comprometidas con la calidad. Por lo tanto, las normas como la ISO 9001 se convierten en

una ventaja competitiva para las organizaciones(ISO, 2015) .

La ISO 9001 es una norma ISO internacional elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad de organizaciones públicas y privadas, independientemente de su tamaño o actividad empresarial. Se trata de un método de trabajo excelente para la mejora de la calidad de los productos y servicios, así como de la satisfacción del cliente(ISO, 2015) .

### **2.2.1.3. Objetivos de la Gestión de calidad**

El principal objetivo de la norma es incrementar la satisfacción del cliente, mediante procesos de mejora continua. Está pensada para que, las organizaciones que la apliquen, puedan garantizar su capacidad de ofrecer productos y servicios que cumplen con las exigencias de sus clientes, gracias a una certificación internacional que les brinde prestigio y garantías de calidad.

En base a esta norma y la información que contiene, las empresas crean objetivos para la mejora de sus procesos operativos con la finalidad de controlar los aspectos más importantes de sus actividades de producción o prestación de servicios. Con la certificación, las empresas pueden mejorar notablemente su gestión de calidad y complementar esta aplicación con otros procedimientos relacionados a la estructura, capacitaciones y auditorías a nivel interno y externo. Los principales beneficios derivados de la certificación ISO 9001 para las empresas de todos los sectores, se pueden resumir en los siguientes puntos:

- a) Planeamiento de la calidad, b) control de la calidad,
- c) aseguramiento de la calidad, d) mejora en la calidad. (Prudencio, 2017) .

**La motivación del cliente es lo que determina la calidad del servicio. La calidad del servicio es total o inexistente .**

Con excesiva frecuencia, las empresas prejuzgan la motivación del cliente. Absorbas en el rendimiento técnico de sus productos e ignorantes de la motivación real de la compra, establecen políticas

inadecuadas de calidad de servicio. Para mantener el nivel de excelencia, es fundamental saber que el comprador de perfume compra esperanza, que el que compra vacaciones compra ausencia de preocupaciones. Cuando se vende enseñanza, el cliente compra aprendizaje. Cuando se vende publicidad, el anunciante compra ventas. Cuando se vende un espectáculo, el espectador compra diversión (Huaranga, 2016) .

#### **2.2.1.4. Diseño de un sistema de servicio de calidad**

El diseño de un sistema de servicio es conveniente distinguir tres distintos tipos de actividades: a) Las que atañen sólo a los clientes; b) Las que atañen sólo a la empresa, sus vendedores y sus empleados; c) Las que atañen tanto a clientes como a la empresa en sus contactos con clientes. Asimismo, hay que tener en cuenta las técnicas, limitaciones y entre otros aspectos (Maco, 2018) .



#### **2.2.1.5. Sobre la formalidad de las MYPES**

La informalidad empresarial en el Perú se basa en el rechazo o carencia de tres elementos básicos: la licencia de funcionamiento y permisos, el pago de impuestos y el registro de trabajadores en planilla. Es por ello que el rol de las entidades como la SUNAT, los municipios, Defensa Civil o el Ministerio del Trabajo es de vital importancia para afrontar tales problemáticas (Sánchez N. D., 2016) .

La causa fundamental del incumplimiento de las normas por parte de los empresarios: Es que lamentablemente, los beneficios de la formalidad en el Perú son mucho menores que los costos que esta acarrea. No obstante, a medida que las empresas van desarrollándose, consideran conveniente obtener las debidas licencias (evitando multas) y pagar los respectivos tributos, dada la mayor presión fiscalizadora y la oportunidad de acceso a créditos. La decisión de formalizarse depende de la relación costo-beneficio para el empresario, ya que, si éste no encuentra ventajas significativas, preferirá mantenerse en la informalidad (Sánchez N. D., 2016) .

La formalidad de una MYPE facilita la evaluación del crédito y disminuye la percepción de riesgo por parte de la entidad financiera. El paso a la formalidad se da, justamente, cuando el crecimiento de las empresas comienza a verse amenazado por su condición de informal. En ese momento buscan estar legalmente constituidas. Es importante rescatar que una política que busque fomentar la formalidad no difiere sustancialmente de la política para impulsar la productividad y el crecimiento empresarial. El desarrollo de empresas formales genera empleo digno y mejora la calidad de vida de las personas (Quispe, 2017) .

Por último, la formalidad es el cumplimiento de las disposiciones del Estado para el adecuado inicio de una actividad empresarial. El cual brinda a una empresa el acceso a la comunidad empresarial, lo que representa una carta de presentación frente a clientes, entidades financieras, proveedores e inversionistas; permite el desarrollo de un negocio tranquilo, sin indemnizaciones ni sanciones, pues los empleados cuentan con garantías laborales; favorece

el acceso a mercados internacionales y beneficiarse así de tratados de libre comercio y productos del exterior; acceso a capacitaciones gratuitas, fondos de financiación y ruedas de negocios nacionales e internacionales; y mayores posibilidades de obtener créditos y productos bancarios con menores tasas de interés (Quispe, 2017) .

Al Formalizar una empresa es dotarla de las herramientas mínimas que requiere para su constitución, operación y funcionamiento en una actividad económica determinada. Es acompañarla por el camino de la legalidad, la ética, la libre competencia, la responsabilidad social y la preservación del medio ambiente para mejorar su sostenibilidad en el tiempo y la competitividad empresarial, creando un entorno apto y favorable para la inversión productiva, la dignificación de las condiciones laborales y la creación de riqueza en la Ciudad y el Departamento (Chulle, 2018) .

### **2.2.2. La capacitación**

La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual

las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la trasmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias (Jibaja, 2016) .

#### **2.2.2.1. Objetivos de la capacitación**

Los principales objetivos de la capacitación son: a) Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto; (b) Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no sólo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas; (c) Cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ella o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración (Maco, 2018) .

#### **2.2.2.2. La capacitación como responsabilidad de línea**

En todas las acciones de recursos humanos, la capacitación es una responsabilidad de línea y una función de *staff*. Desde el punto de vista de la administración, la capacitación es una responsabilidad administrativa de cada

gerente. La capacitación de los trabajadores es una responsabilidad de cada administrador que debe recibir asesoría especializada de la gestión de recursos humanos a fin de dar cuenta de esas responsabilidades indelegables. Por tanto, esa política exige la disponibilidad de capacitadores del *staff* y órganos de capacitación especializados. El concepto de capacitación está implícito en la tarea gerencial en todos los niveles de la organización. Para eso, en la explicación de una estrategia, en la demostración de una tecnología nueva, en el cambio de un proceso tradicional, el presidente, director o el gerente deben saber comunicar, explicar, enseñar, acompañar y evaluar (Lizano, 2016) .

### **2.2.2.3. Ciclo de la capacitación**

La capacitación es el acto intencional de proporcionar los medios que permitan el aprendizaje, fenómeno que surge como resultado de los esfuerzos de cada individuo. Así, la capacitación cubre una secuencia programa de hechos visualizables como un proceso continuo, cuyo ciclo se renueva cada vez que se repite .

El proceso de capacitación se asemeja a un modelo de sistema abierto, cuyos **componentes** son: (a) Insumos (entradas o inputs) como educandos, recursos de la organización, información, conocimientos, etcétera; (b) Proceso u operación como procesos de enseñanza, aprendizaje individual, programas

de capacitación, entre otros; (c) Productos (salidas u outputs) como personal capacitado, conocimientos, competencias, éxitos o eficacia organizacional, etcétera; (d) Retroalimentación como evaluación de los procedimientos y resultados de la capacitación, ya sea con medios informales o procedimientos sistemáticos (Mena, 2014) .

En términos amplios, la capacitación implica un proceso de **cuatro etapas**: (a) Detección de las necesidades de capacitación (diagnóstico); (b) Programa de capacitación para entender las necesidades; (c) Implantación y ejecución del programa de capacitación; (d) Evaluación de los resultados (Maco, 2018) .

### ***Detección de las necesidades de capacitación:***

Es la primera etapa de la capacitación y se refiere al diagnóstico preliminar necesario. Para la detección de las necesidades de capacitación se consideran tres niveles de análisis: a) Sistema organizacional: nivel de análisis de toda la organización y del ambiente socioeconómico y tecnológico en el cual se inserta. Determina lo que se debe enseñar y aprender en términos de un plan y establece la filosofía de la capacitación para toda la empresa; b) Sistema de capacitación: nivel de análisis de

los recursos humanos que procura constatar si son suficientes, en términos cuantitativos y cualitativos, para cubrir las actividades presentes y futuras de la organización; c) Sistema de adquisición de habilidades: nivel de análisis de las operaciones y tareas, que se efectúa en el nivel del puesto y se sustenta en los requisitos que exige a su ocupante (Maco, 2018) .

### ***Programación de la capacitación***

Una vez efectuado el diagnóstico de la capacitación, se sigue con la elección y prescripción de los medios de tratamiento para sanar las necesidades señaladas o percibidas y se prepara su programa (Maco, 2018) .

### ***Ejecución de la capacitación***

Una vez diagnosticadas las necesidades y elaborado el programa de capacitación, el siguiente paso es su instrumentación. La ejecución o realización de la capacitación supone el binomio formado por el instructor y el aprendiz. Los aprendices son las personas situadas en un nivel jerárquico cualquiera de la empresa que necesitan aprender o mejorar sus conocimientos sobre alguna actividad o labor .

Los instructores son las personas situadas en un nivel jerárquico cualquiera de la empresa que cuentan con experiencia o

están especializadas en determinada actividad o labor, y transmiten sus conocimientos a los aprendices. Así, los aprendices pueden ser *trainees*, auxiliares, jefes o gerentes, y, por otra parte, los instructores también pueden ser auxiliares, jefes o gerentes, o, incluso, personal del área de capacitación o consultores/especialistas contratados (Maco, 2018) .

### ***Evaluación de los resultados de la capacitación***

La etapa final del proceso de capacitación es la evaluación de los resultados. El programa de capacitación debe incluir la evaluación de su eficiencia, la cual debe considerar dos aspectos: a) constatar si la capacitación produjo las modificaciones deseadas en la conducta de los empleados; b) verificar si los resultados de la capacitación tienen relación con la consecución de las metas de la empresa. Además de estas dos cuestiones, se debe constatar si las técnicas de capacitación son eficaces para alcanzar los objetivos propuestos (Maco, 2018) .

La evaluación de los resultados de la capacitación se efectúa en tres niveles:

*Evaluación en el nivel organizacional*, la capacitación debe proporcionar resultados como el aumento en la eficacia organizacional, mejora de la imagen de la empresa, mejora del clima organizacional, mejora en la relación entre empresa y



empleados, apoyo del cambio y la innovación, aumento de la eficiencia, etc.(Lizano, 2016) .

*Evaluación en el nivel de los recursos humanos*, la capacitación debe proporcionar resultados como la reducción de la rotación de personal, reducción del ausentismo, aumento de la eficiencia individual de los empleados, aumento de las habilidades personales, aumento del conocimiento personal, cambio de actitudes y conductas, etcétera (Lizano, 2016) .

#### **2.2.2.4. Niveles de capacitación**

La medición de los resultados de la capacitación se ubica en cinco niveles de profundidad (Chulle, 2018) .

*Nivel 1: reacción y/o satisfacción y acción planeada*, es el nivel de reacción y/o satisfacción la llamada prueba de la sonrisa – y sólo muestra la reacción o la satisfacción personal de los participantes respecto del programa o la experiencia de la capacitación. Es el nivel más elemental, y se caracteriza porque se enfoca en el programa, en el facilitador y en cómo fue en la práctica la aplicación del entrenamiento .

*Nivel 2: aprendizaje de nuevas habilidades*, en este nivel, los aprendices adquieren nuevas habilidades y conocimientos, y cambian sus

actitudes y comportamientos como resultado de la capacitación. El énfasis está en los aprendices y en los mecanismos de aprendizaje. En este estadio, las personas construyen nuevas habilidades que mejoran su desempeño individual y benefician a la empresa .

*Nivel 3: aplicación en el trabajo de las habilidades aprendidas*, se enfoca en los aprendices cuando trabajan y en los medios para aplicar lo que aprendieron. En este nivel, las personas alcanzan habilidades de aprendizaje, las aplican al trabajo y adoptan nuevas actitudes que transforman su comportamiento. Los cambios conductuales pueden observarse desde una perspectiva de 360° o en encuestas a los empleados. Si no ocurren cambios conductuales, la capacitación no resolvió el problema. Cuando el empleado vuelve al ambiente de trabajo, hay muchos factores que apoyan el cambio conductual, incluso el papel del gerente en modelar y crear un clima que apoye la tentativa de tener un nuevo comportamiento. O, también, el ambiente de trabajo es hostil a cualquier cambio conductual. En este caso, no se logra aplicar la capacitación en la práctica .

*Nivel 4: impacto en los resultados del negocio*, en ese nivel, la capacitación produce un impacto directo en los resultados del negocio al reducir los costos operacionales, aumentar las ganancias, mejorar la calidad del trabajo, disminuir la rotación de personal o acelerar el ciclo de la producción. El enfoque está en la transmisión de las habilidades y competencias para alcanzar resultados que afecten el negocio en términos de

productividad, calidad, costos, reducción de tiempo, servicio al cliente y clima laboral .

*Nivel 5: rendimiento de la inversión (ROI)*, es el nivel más profundo en que la capacitación produce un fuerte impacto monetario en los negocios de la empresa. La capacitación trae consigo una recuperación financiera para la empresa: cuando es positiva, la capacitación genera ganancias, pero cuando es negativa, produce perjuicios .

#### **2.2.2.5. Técnicas de capacitación**

Las técnicas de capacitación son las formas concretas de aplicar la metodología escogida para brindar una información más clara y concisa. Se debe tener en cuenta a la hora de dárselas una técnica de estas el lugar en el cual se realizara, los medios didácticos apropiados, el contenido bien estructurado y el papel del instructor y los participantes (Chiavenato E. , 2017).

#### **Aprendizaje en acción**

Es una técnica de capacitación de nivel gerencial que consiste en hacer trabajar a los participantes en el análisis y la solución de problemas reales de otros departamentos o unidades de la empresa.

### **Asesoría y remplazo**

Esta técnica se usa para preparar personal de remplazo, especialmente a nivel de la gerencia. La persona que va a ser remplazada entrena y asesora a su remplazante. La eficacia de esta técnica depende de la capacidad del ejecutivo como instructor y asesor, y de la calidad de su relación con su remplazante. Esta técnica es más acertada ya que se basa en el hacer.

### **Aula expositiva**

Esta técnica es basada en el aprendizaje pasivo donde solo se resuelven dudas y no hay participación alguna de los capacitados.

### **Capacitación a distancia**

Incluye diversas técnicas de capacitación donde no hay una interacción directa entre los participantes y el instructor, sino a través de canales de comunicación a distancia como el correo, la radio, la televisión e Internet.

### **Comisiones**

Consta de reunir un numeroso grupo de personas y subdividirlos con el fin de estudiar analizar y discutir un tema en específico donde se busque la solución o mejora de este, la mayoría de veces los temas a tratar son de un grado de complejidad más alto. Una variante es la técnica Phillips 66 donde los grupos discuten brevemente (hasta 10 minutos) en torno a una pregunta

específica planteada por el especialista, luego sus respuestas son sometidas a la discusión general. Todo el proceso no demora más de un par de horas.

### **Conferencia**

Es una presentación en la cual varios expertos exponen de un tema que actúan ante un auditorio pasivo. Esta técnica es apropiada cuando se trata de temas que pueden ser desarrollados en una misma área.

### **Debate dirigido y público**

La finalidad de esta técnica es analizar y discutir un tema para así llegar a una conclusión en conjunto, donde surgen preguntas, puntos de vistas diferentes, diálogos simultáneos.

### **Dramatización**

Los participantes deben representar papeles en la escenificación de una situación artificial, creada para mostrar un problema que, por lo general, tiene que ver con relaciones interpersonales. Los participantes reciben un guion de la situación que deben representar y sus respectivos papeles, siendo guiados durante el proceso por un instructor.

### **E-learning**

Es una forma de enseñanza-aprendizaje que puede usar como plataforma de interacción internet, intranet u otros medios electrónicos de comunicación a distancia entre docentes y participantes, así como también

entre los propios participantes, permitiendo el intercambio de información remota de textos, imágenes y sonidos, de manera sincrónica (en línea) o asincrónica (diferida).

### **Entrenamiento de asimilación**

Es una técnica que se utiliza para facilitar la adaptación al cargo de los nuevos gerentes que provienen de fuera de la empresa o son transferidos desde otras sedes de la empresa. Para facilitar la transición y adaptación de estas personas a sus nuevos cargos se recurre a ejecutivos-consultores.

### **Entrenamiento por simuladores**

Los participantes reciben entrenamiento práctico en equipos reales o simulados fuera del puesto de trabajo, junto con instrucción teórica de apoyo. Es una técnica apropiada cuando se trata de desarrollar habilidades sicomotoras para manejar equipos de alto costos (por ejemplo, entrenamiento de operadores de maquinaria de construcción) o riesgos (por ejemplo, entrenamiento de pilotos de aviones).

### **Entrevista pública**

Uno o más especialistas en un tema responden preguntas que son planteadas por un conductor ante un auditorio de participantes pasivos. El conductor presenta el tema, formula las preguntas a los especialistas y hace una síntesis final de la entrevista, conforme a los objetivos de aprendizaje que

se persiguen. Por lo general, las preguntas han sido preseleccionadas conjuntamente por el conductor y los especialistas.

### **Estudio de caso**

Los participantes, en forma individual o en grupos pequeños, deben estudiar un informe donde se describe un problema real de una empresa (llamado “caso”) y proponer una solución; además, deben proponer un camino para implementar la solución.

### **Estudio dirigido**

Los participantes, en forma individual o en grupos pequeños, deben estudiar un informe donde se describe un problema real de una empresa (llamado “caso”) y proponer una solución; además, deben proponer un camino para implementar la solución.

### **Foro**

La finalidad de esta técnica es analizar y discutir un tema para así llegar a una conclusión en conjunto, donde surgen preguntas, puntos de vistas diferentes, diálogos simultáneos. La diferencia entre estos es que el dirigido solo es de 15 personas y no es extenso, mientras que el público puede llegar a tardarse hasta 3 horas.

### **In-basket (bandeja de entrada)**

Los participantes deben representar papeles en la escenificación de una situación artificial, creada para mostrar un problema que, por lo general, tiene que ver con relaciones interpersonales. Los participantes reciben un

guion de la situación que deben representar y sus respectivos papeles, siendo guiados durante el proceso por un instructor.

### **Instrucción programada**

Es una técnica de instrucción en la cual el proceso de aprendizaje es controlado por el propio participante, Los participantes avanzan a su propio ritmo y al término de cada unidad debe probar su aprendizaje respondiendo preguntas predeterminadas. Al participante se le señala la respuesta correcta y se le entrega información adicional si no respondió correctamente.

### **Introducción de grupos**

Es una técnica en la cual el expositor organiza el proceso de enseñanza-aprendizaje en cuatro fases: introducción del tema; desarrollo del contenido; recapitulación, en base a preguntas a los participantes, y evaluación final para medir la calidad del expositor y el grado de asimilación de los contenidos por los participantes.

### **Juego de estrategias**

Los juegos de estrategia constituyen una técnica poderosa para desarrollar habilidades relacionadas con el análisis de información y la toma de decisiones a nivel gerencial. Los juegos de estrategia generalmente están contruidos sobre la plataforma de un modelo matemático que simula las relaciones causa-efecto entre las decisiones que toman los Participantes.



### **Lectura comentada**

Consiste en la lectura, el análisis y el comentario de un texto por un grupo de participantes bajo la asesoría de un especialista. Es especialmente indicado para el estudio de textos legales, informes de actividades y resultados de investigaciones.

### **Logia**

Es una técnica eficaz para desarrollar habilidades de investigación, búsqueda y análisis de información, y solución de problemas, bajo presiones de tiempo, a través de problemas o casos relacionados con los temas.

### **III. HIPÓTESIS GENERAL**

En la presente investigación por ser de tipo descriptiva no corresponde formular hipótesis, concordando con Díaz (2017) quien afirma que en los proyectos de investigación descriptivos no corresponde formular hipótesis, en la cual solo se describirán situaciones que señalen los datos alcanzados y la naturaleza exacta de la muestra de donde fueron extraídos y evalúa los hechos que se dan en un contexto determinado .

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1. Diseño de la investigación

Según el tipo de investigación es descriptivo porque utiliza la **recolección de datos** para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías. Además, se intenta generalizar los resultados encontrados en un grupo o segmento (muestra) a una colectividad mayor (universo o población) Hernández Sampiere, (2014).

Según el nivel de investigación es cuantitativo porque se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente se pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas Hernández Sampiere, (2014).

Según el diseño de investigación es no experimental, porque esta investigación se ha realizado sin manipular deliberadamente variables, además se ha observado los fenómenos tal como se dan en su contexto natural. Según el corte es transversal porque los datos se recopilan en un tiempo específico en un solo momento, en un tiempo único. Es como haber tomado una fotografía de algo que ha sucedido Hernández Sampiere, (2014).

## 4.2. Población y muestra

### Población:

La población bajo estudio está constituida por las MYPE rubro hamburgueserías en Urbanización Piura - Piura, las cuales son 9 MYPE que tienen más de un año de funcionamiento y cuentan con 1 o hasta 10 trabajadores.

La población para la variable gestión de calidad es finita, relacionada a los propietarios de las microempresas bajo estudio, las cuales son 9 dueños.

N°	Razón Social	RUC	N° propietarios	Trabajadores
01	Hamburguesería "San Lorenzo"	10025478521	01	03
02	Hamburguesería "Doña Chepita"	10002458765	01	02
03	Hamburguesería "Don Vicente"	21458486511	01	03
04	Hamburguesería "Mi Julito"	10065874587	01	03
05	Hamburguesería "Doña Pilar"	10065879125	01	02
06	Hamburguesería "Mi cielo"	10051458751	01	03
07	Hamburguesería "Roció& Lucas"	10054874587	01	03
08	Hamburguesería "Leonor"	21547896521	01	03
09	Hamburguesería "Doña Lucha"	10032548569	01	04

Fuente: Elaboración propia.

La población para la variable capacitación es finita, relacionada a los propietarios y trabajadores de las microempresas las cuales son 26 colaboradores.

**Muestra:** Para seleccionar la muestra se utilizó la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a la voluntaria participación y disponibilidad de tiempo de las unidades de muestreo para participar en esta investigación Díaz, (2017).

Las cuales para la variable Gestión de calidad esta dado por los 9 propietarios y la variable Capacitación por los 26 trabajadores.

Además, se tomó en cuenta los criterios de inclusión y exclusión:

**Criterios de inclusión y exclusión de gestión de calidad aplicada a los propietarios son:**

**Criterios de inclusión**

- Personas consumidoras de hamburguesas en Urbanización Piura - Piura.
- Propietarios de microempresa del rubro hamburgueserías en Urbanización Piura – Piura con más de 1 año de funcionamiento.

**Criterios de exclusión**

- Propietarios ocupados y sin disponibilidad para resolver el cuestionario.
- Colaboradores ausentes por vacaciones o permiso de trabajo.

- Colaboradores contratados por tan solo un periodo de 3 a 6 meses.

**Criterios de inclusión y exclusión de capacitación aplicada a los propietarios y colaboradores son:**

**Criterios de inclusión**

- Clientes que hayan sido atendidos por alguna hamburguesería descrita en el cuadro de población.
- Clientes que tengan criterios sobre el modo de atención del trabajador.
- Propietarios que tengan conocimiento sobre la adquisición de nuevos saberes para emprendimiento.

**Criterios de exclusión**

- Clientes que no hayan sido atendidos por ninguna hamburguesería descrita en el cuadro de población.
- Clientes que no hayan tenido una calidad de atención.
- Clientes y propietarios que no pertenezcan a la Urbanización Piura.

### 4.3. Definición y Operacionalización de variables e indicadores

#### Definición y operacionalización de variable

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional		Niveles	Escala	Técnica	Instrumento	Fuente	Metodología	
		Dimensiones	Indicadores							
Gestión de calidad	Es el conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar la función calidad en una empresa (Barreto, 2018).	Principios	Enfoque al cliente	¿La empresa comprende las necesidades actuales y futuras de los clientes?	Siempre Casi siempre A veces Nunca	Ordinal	Encuesta	Cuestionario	Propietario	Tipo: descriptivo  Nivel: cuantitativo  Diseño: No experimental
				¿La empresa mide la satisfacción de los clientes y actúa según los resultados?	Siempre Casi siempre A veces Nunca	Ordinal	Encuesta	Cuestionario	Propietario	
			Liderazgo	¿Proporciona al personal los recursos y la libertad para que actúen con responsabilidad y autoridad?	Siempre Casi siempre A veces Nunca	Ordinal	Encuesta	Cuestionario	Propietario	
			Participación del personal	¿Ofrece oportunidades para que sus colaboradores aumenten sus conocimientos,	Siempre Casi siempre A veces Nunca	Ordinal	Encuesta	Cuestionario	Propietario	

				competencias y experiencias?						
				¿Se comparten libremente en la empresa conocimientos y experiencias en equipos y grupos?	Siempre Casi siempre A veces Nunca	Ordinal	Encuesta	Cuestionario	Propietario	
			Enfoque a procesos	¿Evalúa los posibles riesgos, con secuencias e impactos del proceso de calidad del servicio, en los clientes y proveedores?	Siempre Casi siempre A veces Nunca	Ordinal	Encuesta	Cuestionario	Propietario	
			Enfoque del sistema	¿Define el sistema de gestión de calidad, identificando aquellos procesos que afectan algún objetivo?	Siempre Casi siempre A veces Nunca	Ordinal	Encuesta	Cuestionario	Propietario	
				¿Mejora el sistema a través de la medición y la evaluación?	Siempre Casi siempre A veces Nunca	Ordinal	Encuesta	Cuestionario	Propietario	
			Mejora continua	¿Fomenta en la empresa la mejora continua de productos, procesos y sistemas?	Siempre Casi siempre A veces Nunca	Ordinal	Encuesta	Cuestionario	Propietario	



			Enfoque a Toma de decisiones	¿Analiza los datos y la información obtenidos a través de los procesos, empleando métodos validos?	Siempre Casi siempre Aveces Nunca	Ordinal				
			Relación con proveedor	¿Establece relaciones con los proveedores para lograr mutuamente beneficios a corto y largo plazo?	Siempre Casi siempre Aveces Nunca	Ordinal				
		Norma ISO 9001	Contenido	¿Se encuentra informado sobre la ISO 9001:2015?	Si No	Nominal	Encuesta	Cuestionario	Propietario	
			Requisitos	¿Cumple con todos requisitos establecidos en la ISO 9001:2015	Si No	Nominal	Encuesta	Cuestionario	Propietario	
Capacitación	Es el proceso educativo de corto plazo,	Objetivos	Enseñanza	¿Realiza capacitación especializada en su empresa?	Siempre Casi siempre Aveces Nunca	Ordinal	Encuesta	Cuestionario	Propietario	Tipo: descriptivo  Nivel:

<p>aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos (Chiavenato, 2017)</p>			<p>¿Prepara a los colaboradores mediante la capacitación para la realización inmediata de diversas tareas del puesto?</p>	<p>Siempre Casi siempre A veces Nunca</p>	Ordinal				<p>Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p>
		Desarrollo personal	<p>¿Utiliza la capacitación para desarrollar las habilidades del colaborador?</p>	<p>Siempre Casi siempre A veces Nunca</p>	Ordinal				
			<p>¿La capacitación lo realiza con la finalidad de que sus colaboradores desempeñen posiciones futuras?</p>	<p>Siempre Casi siempre A veces Nunca</p>	Ordinal				
		Modificación Actitudes	<p>¿Utiliza la capacitación para lograr el cambio de actitud de sus colaboradores?</p>	<p>Siempre Casi siempre A veces Nunca</p>	Ordinal	Encuesta	Cuestionario	Propietario	<p>Tipo: Descriptivo</p> <p>Nivel: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No</p>

				¿La adquisición de nuevas actitudes y hábitos de los colaboradores ha traído beneficios para la empresa?	Siempre Casi siempre Aveces Nunca	Ordinal					experimental
		Técnicas	Utilización	¿Qué técnicas de capacitación son utilizadas en la empresa para transmitir conocimientos o información?	Lectura comentada Instrucción programada Instrucción por computadora Ninguno	Ordinal	Encuesta	Cuestionario	Colaborador	Tipo: Descriptivo Nivel: Cuantitativo  Diseño: No experimental	
				¿Qué técnicas de capacitación son utilizadas para el desarrollo de la conciencia propia y de los demás?	Representación de roles Simulación Entrenamiento de sensibilidad Entrenamiento de grupos Ninguno	Ordinal					

			Tiempo	Al principio, cuándo usted ingresó a trabajar. ¿Su jefe inmediato o persona especializada, le condujo para que se adapte, familiarice con la empresa y con el ambiente donde iba a laborar?	Siempre Casi siempre Aveces Nunca	Ordinal				
					Después de ingresar a trabajar. ¿En qué momento fue capacitado?	En Servicio Fuera de servicio Ninguno	Ordinal			
			Lugar	¿Recibió la capacitación en el propio lugar de trabajo u oficina?	Siempre Casi siempre Aveces Nunca	Ordinal				
					¿Participó de la capacitación en un lugar fuera de la empresa?	Siempre Casi siempre Aveces Nunca	Ordinal			

**Fuente: Elaboración propia**

#### **4.4. Técnicas e instrumentos**

##### **Técnicas**

**Encuestas:** Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta. Este instrumento de recopilación se aplicará para obtener información en relación a las variables a través de sus indicadores. Es considerado muy importante debido a que los resultados obtenidos consisten en la validez y confiabilidad de nuestra investigación a través de la constatación de las hipótesis en el trabajo de campo.

##### **Instrumentos.**

**Cuestionario:** Para el recojo de la información de la investigación se aplicó un cuestionario.

##### **Procedimiento de recolección de datos.**

Para la recolección de datos se realizaron visitas previas a las MYPE del rubro hamburgueserías de la Urb. Piura con el propósito de coordinar con los representantes legales y/o gerentes de estas, para determinar si estos se encontraban dispuestos a proporcionarnos la información suficiente para la realización del trabajo de investigación. Finalmente, luego de haber realizado las coordinaciones pertinentes, se procedió a la aplicación del instrumento (cuestionario).

#### **4.5. Plan de análisis**

Los datos de investigación recopilados en las diferentes MYPE bajo estudio se codificaron y se analizaron a través del programa Excel. Luego, se tabularon ordenadamente de acuerdo con cada dimensión y cada variable. Finalmente, se realizó una interpretación por cada tabla y una de manera general.

#### 4.6. Matriz de consistencia

TITULO	ENUNCIADO	OBJETIVOS	VARIABLES	HIPOTESIS
CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN DE LAS MYPE RUBRO HAMBURGUESERÍAS EN URB. PIURA - PIURA, AÑO 2018.	¿Qué características tiene la Gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro hamburgueserías en Urb. Piura - Piura, año 2018?”	<b>Objetivo general</b> Conocer la Gestión de calidad y la capacitación en las MYPE rubro hamburgueserías en Urb. Piura - Piura, año 2018.	<b>Gestión de calidad</b>	No hay hipótesis porque la metodología es descriptiva (Hernández Sampiere, 2014)
		<b>Objetivos específicos</b> a) Determinar los principios de la Gestión de Calidad en las MYPE rubro hamburgueserías en Urb. Piura - Piura, año 2018 b) Identificar los objetivos de la Gestión de Calidad en las MYPE rubro hamburgueserías en Urb. Piura - Piura, año 2018 c) Identificar los objetivos de Capacitación en las MYPE rubro hamburgueserías en Urb. Piura - Piura, año 2018 d) Identificar las técnicas de capacitación en las MYPE rubro hamburgueserías en Urb. Piura - Piura, año 2018	<b>Capacitación</b>	

#### **4.7. Principios éticos**

La presente investigación se ha elaborado respetando la propiedad intelectual, ya que se ha referenciado con la norma APA 6ta edición, respetado los derechos de autor, los resultados no se han alterado ni manipulados para beneficio del investigador y se ha juzgado con imparcialidad. Asimismo, se realizó de acuerdo con cuatro principios éticos básicos, a saber, el respeto por las personas, la beneficencia, la no maleficencia y la justicia.



## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

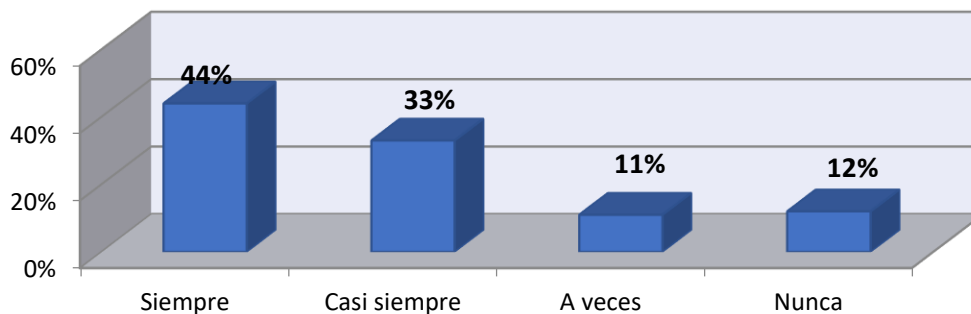
#### Variable Gestión de calidad

*Tabla 1:  
Comprensión de la necesidad del cliente*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	04	44.44
Casi siempre	03	33.33
A veces	01	11.11
Nunca	01	11.11
<b>Total</b>	<b>09</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios.

*Ilustración 1: Comprensión de la necesidad del cliente*



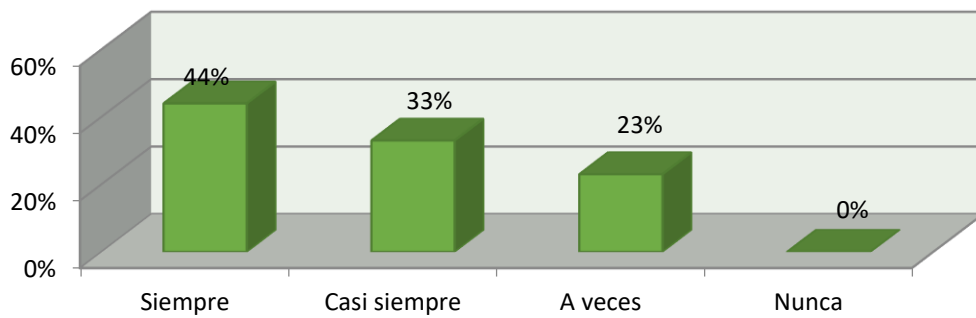
Interpretación: Se puede observar que el 44% de los propietarios siempre comprenden la necesidad del cliente, el 33% casi siempre lo hace, el 11% a veces y el 12% nunca comprende las expectativas del cliente.

**Tabla 2:**  
**Medición de la satisfacción del cliente**

Ítem	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	04	44.44
Casi siempre	03	33.33
A veces	02	22.22
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>09</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios.

**Ilustración 2: Medición de la satisfacción del cliente**



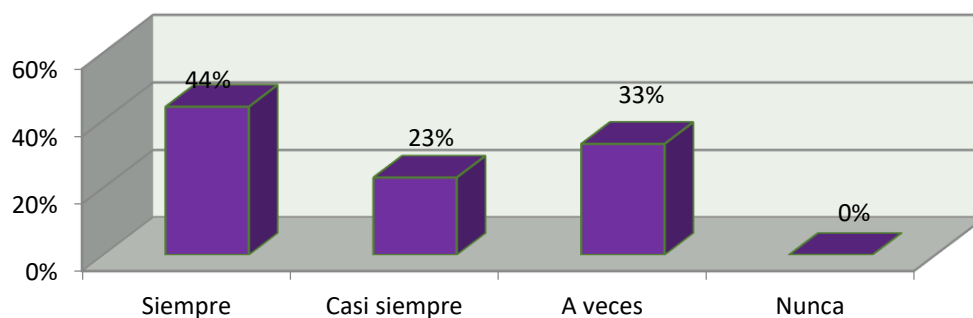
Interpretación: Se puede observar que el 44% de los propietarios siempre miden la satisfacción del cliente acorde a las expectativas del servicio, el 33% casi siempre lo hace y el 23% a veces.

**Tabla 3:**  
**Autorización de recursos y libertad**

Ítem	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	04	44.44
Casi siempre	02	22.22
A veces	03	33.33
Nunca	00	0.00
<b>Total</b>	<b>09</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios.

**Ilustración 3: Autorización de recursos y libertad**



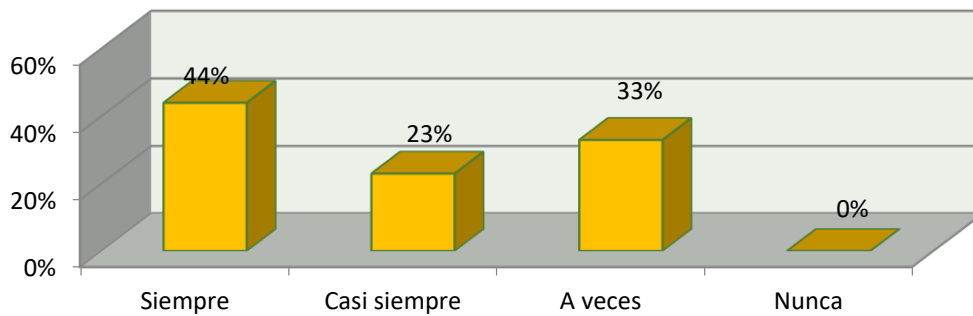
Interpretación: Se puede observar que el 44% de los propietarios siempre autorizan el recurso y libertad en la toma de decisión del cliente, el 23% casi siempre lo hace y el 33% a veces.

**Tabla 4:**  
**Oportunidades para el desarrollo de capacidades**

Ítem	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	04	44.44
Casi siempre	02	22.22
A veces	03	33.33
Nunca	00	0.00
<b>Total</b>	<b>09</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios.

**Ilustración 4: Oportunidades para el desarrollo de capacidades**



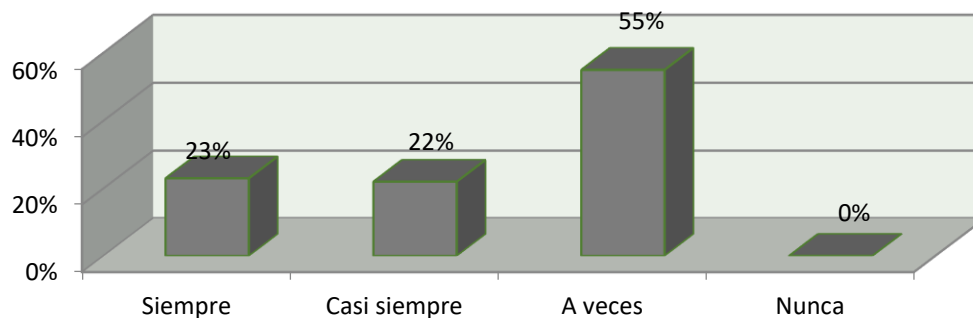
Interpretación: Se puede observar que el 44% de los propietarios siempre ofrecen oportunidades para el desarrollo de capacidades para los trabajadores ante la buena atención del cliente, el 23% casi siempre lo hace y el 33% a veces.

**Tabla 5:**  
*Trasmisión libre de conocimientos y experiencias*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	02	22.22
Casi siempre	02	22.22
A veces	05	55.55
Nunca	00	0.00
<b>Total</b>	<b>09</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios.

**Ilustración 5:** *Trasmisión libre de conocimientos y experiencias*



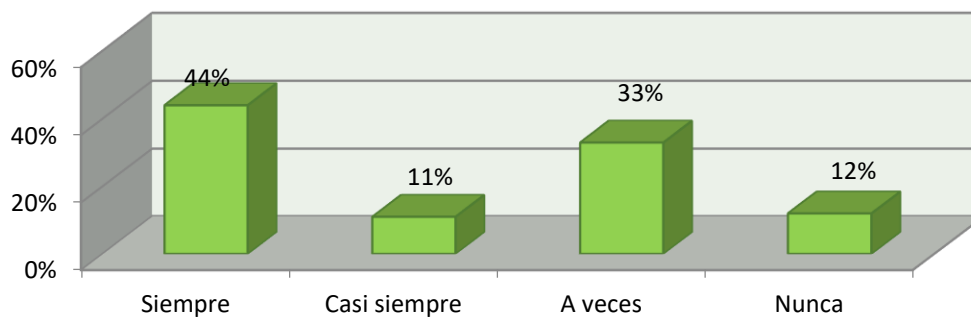
Interpretación: Se puede observar que el 23% de los propietarios siempre transmite de manera libre conocimientos y experiencias a sus trabajadores con el fin de generar buena calidad de servicio, el 22% casi siempre lo hace y el 55% a veces.

**Tabla 6:**  
*Evaluación del impacto de procesos*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	04	44.44
Casi siempre	01	11.11
A veces	03	33.33
Nunca	01	11.11
<b>Total</b>	<b>09</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios.

**Ilustración 6:** *Evaluación del impacto de procesos*



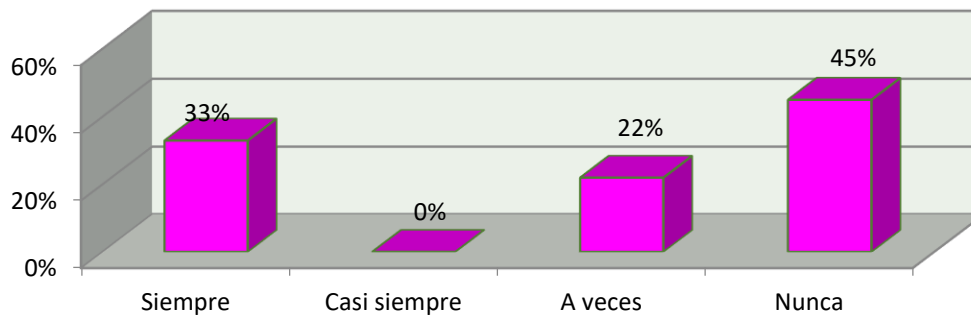
Interpretación: Se puede observar que el 44% de los propietarios siempre evalúa el impacto de los procesos en las actividades de la empresa, el 11% casi siempre lo hace, el 33% a veces y el 12% de los propietarios nunca determina tal evaluación.

**Tabla 7:**  
**Definición del sistema de gestión de calidad**

Ítem	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	03	33.33
Casi siempre	00	0.00
A veces	02	22.22
Nunca	04	44.44
<b>Total</b>	<b>09</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios.

**Ilustración 7: Definición del sistema de gestión de calidad**



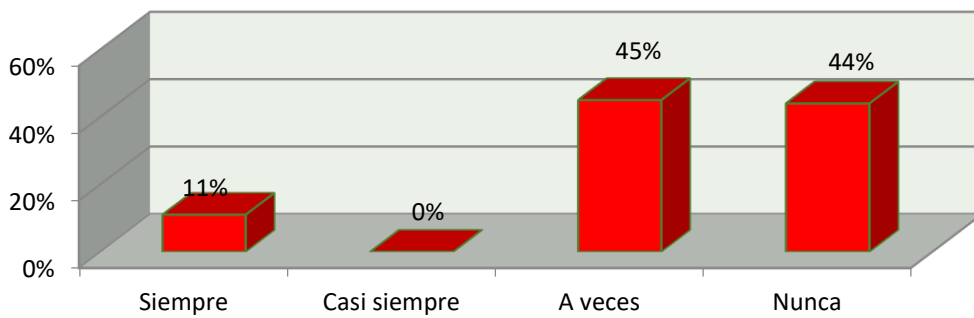
Interpretación: Se puede observar que el 33% de los propietarios siempre determina sobre los principios de gestión de calidad, el 22% a veces, y el 45% nunca.

**Tabla 8:**  
**Mejora del sistema de gestión de calidad**

Ítem	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	01	11.11
Casi siempre	00	00
A veces	04	44.44
Nunca	04	44.44
<b>Total</b>	<b>09</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios.

**Ilustración 8: Mejora del sistema**



Interpretación: Se puede observar que el 11% de los propietarios siempre tienen presente la mejora de los objetivos a través del sistema de gestión de calidad para un buen servicio ante clientes y futuros clientes, el 45% a veces tiene presente tal mejora, y el 44% nunca.

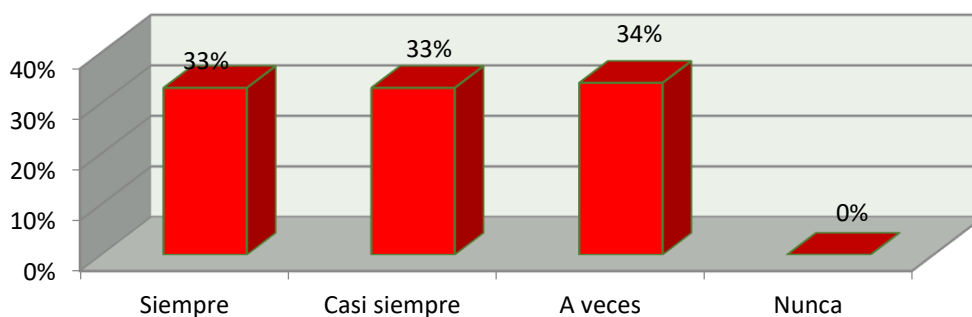


**Tabla 9:**  
**Mejora continua**

Ítem	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	03	33.33
Casi siempre	03	33.33
A veces	03	33.33
Nunca	00	00.00
<b>Total</b>	<b>09</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios.

**Ilustración 9: Mejora continua**



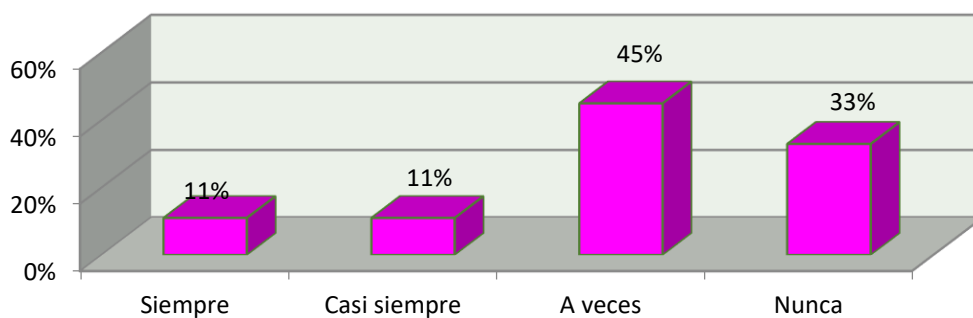
Interpretación: Se puede observar que el 33% de los propietarios siempre tienen presente la mejora continua del sistema de gestión de calidad para un buen servicio ante clientes y futuros clientes, el 33% a veces tiene presente tal mejora, y el 34% a veces.

**Tabla 10:**  
**Análisis de datos e información**

Ítem	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	01	11.11
Casi siempre	01	11.11
A veces	04	44.44
Nunca	03	33.33
<b>Total</b>	<b>09</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios.

**Gráfico Ilustración 10: Análisis de datos e información**



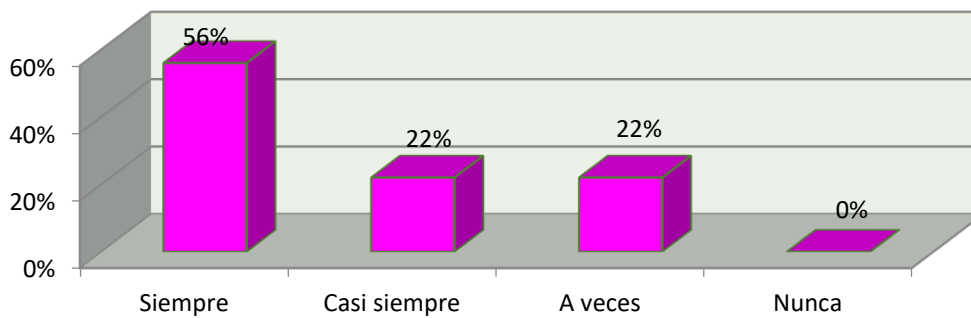
Interpretación: Se puede observar que el 11% de los propietarios siempre analizan los datos y la información que posee la empresa para el control respectivo de movimientos, el 11% casi siempre lo hace, el 45% a veces y el 33% nunca realiza tal análisis.

**Tabla 11:**  
**Relación de proveedores**

Ítem	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	05	55.55
Casi siempre	02	22.22
A veces	02	22.22
Nunca	00	0.00
<b>Total</b>	<b>09</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios.

**Ilustración 11: Relación de proveedores**



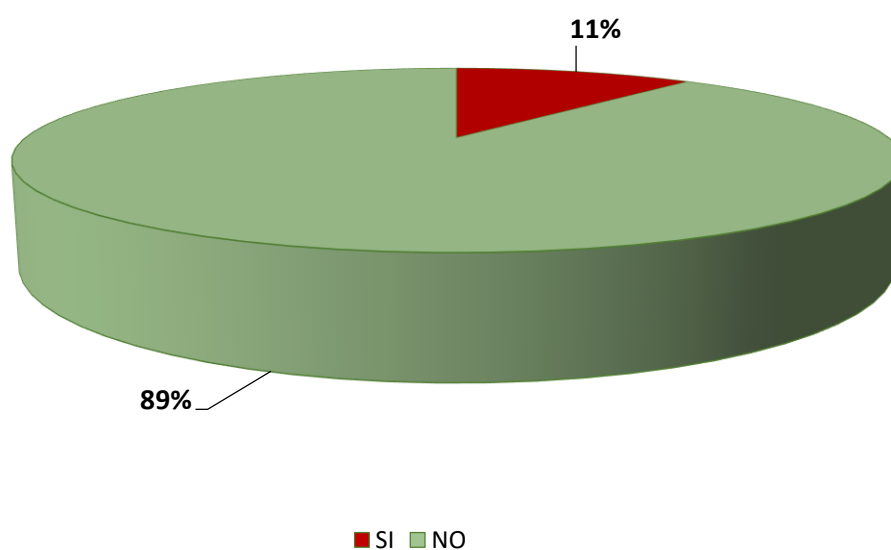
Interpretación: Se puede observar que el 56% de los propietarios siempre establecen relaciones con los proveedores para lograr beneficios a corto y largo plazo, sin embargo, el 22% casi siempre y a veces lo hacen.

**Tabla 12:**  
**Conocimiento de la ISO 9001:2015**

Ítem	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	01	11.11
NO	08	88.89
<b>Total</b>	<b>09</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios.

**Ilustración 12: Conocimiento de la ISO 9001:2015**



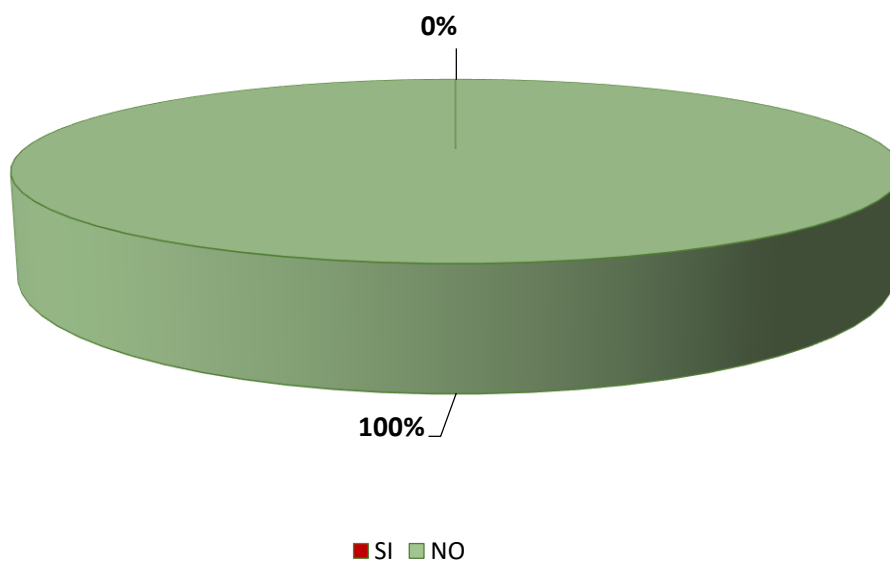
Interpretación: Se puede observar que el 11% de los propietarios si tienen conocimiento sobre la ISO 9001:2015, sin embargo, el 89% no tienen tal conocimiento.

**Tabla 13:**  
**Cumplimiento de la ISO 9001:2015**

Ítem	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	00	0.00
NO	09	100.0
<b>Total</b>	<b>09</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios.

**Ilustración 13: Cumplimiento de la ISO 9001:2015**



Interpretación: Se puede observar que el 100% de los propietarios no tienen cumplimiento sobre la ISO 9001:2015.

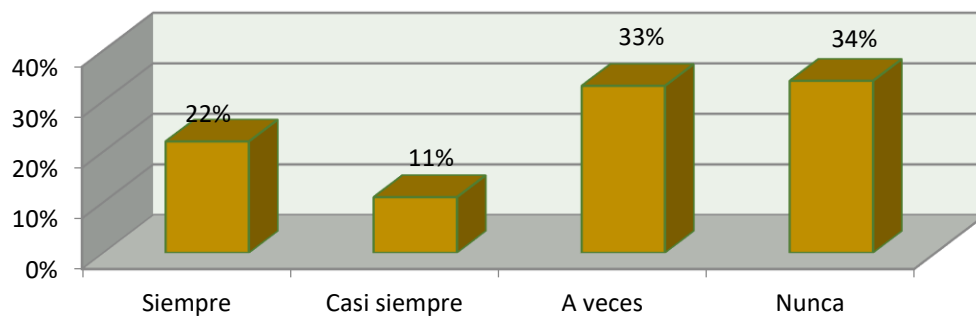
## Variable Capacitación

**Tabla 14:**  
*Ejecución de la capacitación*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	02	22.22
Casi siempre	01	11.11
A veces	03	33.33
Nunca	03	33.33
<b>Total</b>	<b>09</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios.

**Ilustración 14:** *Ejecución de la capacitación*



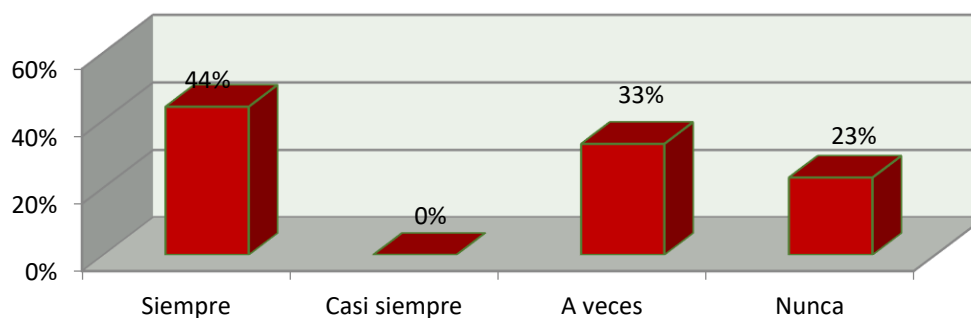
Interpretación: Se puede observar que el 22% de los propietarios realizan constantemente la ejecución de capacitación a su personal, el 11% casi siempre lo hace, el 33% a veces y el 34% nunca ejecuta capacitación dentro de la MYPE.

**Tabla 15:**  
**Preparación a los trabajadores**

Ítem	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	04	44.44
Casi siempre	00	00
A veces	03	33.33
Nunca	02	22.22
<b>Total</b>	<b>09</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios.

**Ilustración 15: Preparación a los trabajadores**



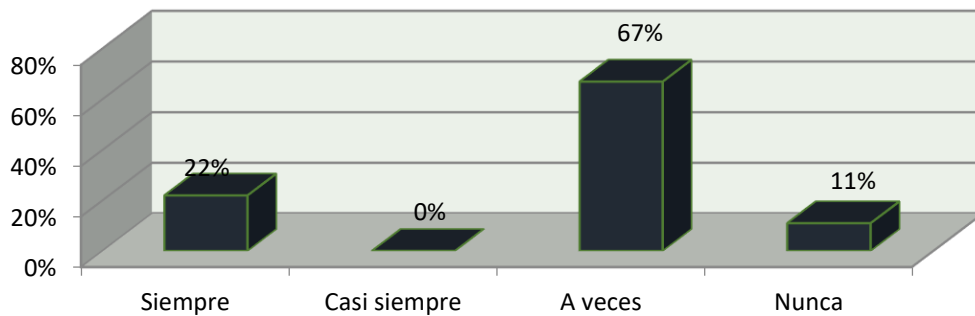
Interpretación: Se puede observar que el 44% de los propietarios opta por preparar a sus trabajadores para poder ofrecer buen servicio al cliente, el 33% a veces prepara a los trabajadores y el 23% nunca opta por la preparación.

**Tabla 16:**  
**Desarrollo de habilidades**

Ítem	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	02	22.22
Casi siempre	00	00
A veces	06	66.67
Nunca	01	11.11
<b>Total</b>	<b>09</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios.

**Ilustración 16: Desarrollo de habilidades**



Interpretación: Se puede observar que el 22% de los propietarios desarrollan siempre habilidades por medio de la capacitación para una eficiente gestión de calidad ante la atención de clientes, el 67% a veces desarrollan ciertas habilidades y el 11% nunca.

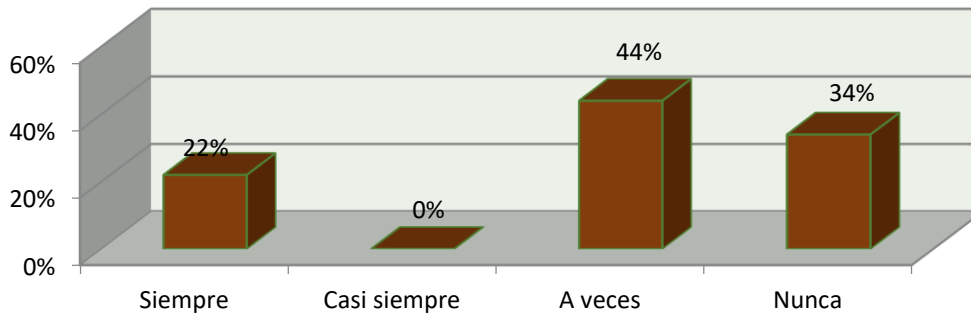


**Tabla 17:**  
**Preparación para lograr ascensos**

Ítem	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	02	22.22
Casi siempre	00	00
A veces	04	44.44
Nunca	03	33.33
<b>Total</b>	<b>09</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios.

**Ilustración 17: Preparación para lograr ascensos**



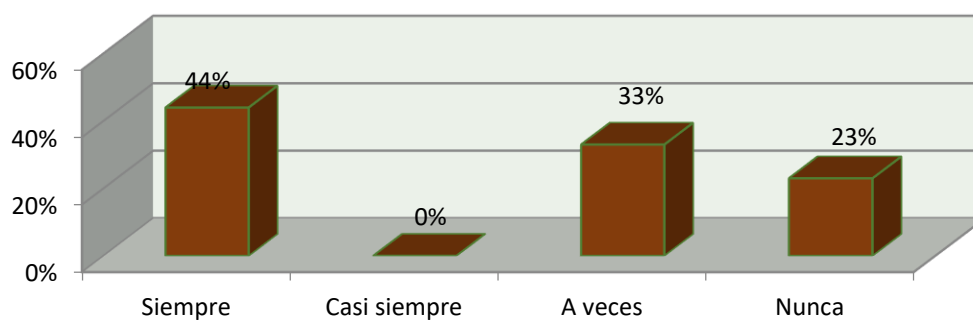
Interpretación: Se puede observar que el 22% de los propietarios siempre realizan preparación para obtener nuevos ascensos y efectividad en su negocio, el 44% no realiza preparación alguna y el 34% nunca.

**Tabla 18:**  
**Cambio de actitudes**

Ítem	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	04	44.44
Casi siempre	00	00
A veces	03	33.33
Nunca	02	22.22
<b>Total</b>	<b>09</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios.

**Ilustración 18: Cambio de actitudes**



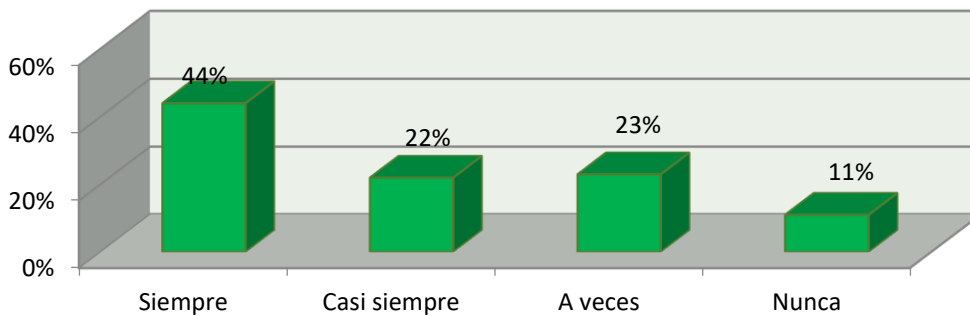
Interpretación: Se puede observar que el 44% de los propietarios siempre realizan cambio de actitudes para una diferente cultura de gestión de calidad ante la atención del cliente, el 33% a veces lo hace, y el 23% nunca.

**Tabla 19:**  
*Adquisición de nuevas actitudes y hábitos*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	04	44.44
Casi siempre	02	22.22
A veces	02	22.22
Nunca	01	11.11
<b>Total</b>	<b>09</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios.

*Ilustración 19: Adquisición de nuevas actitudes y hábitos*



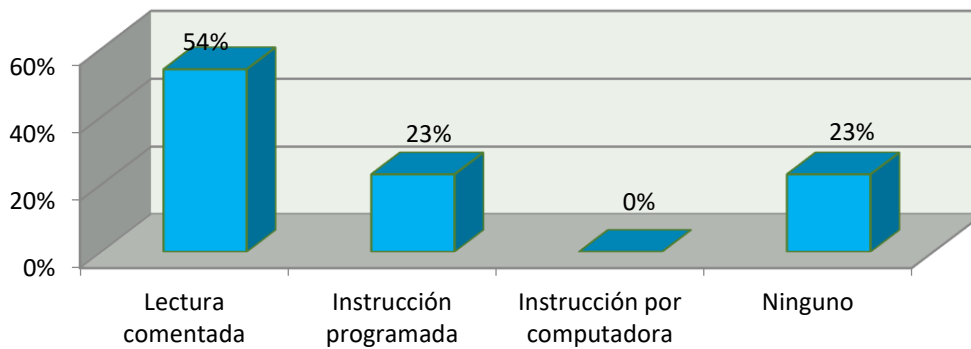
Interpretación: Se puede observar que el 44% de los propietarios siempre adquieren nuevas actitudes y hábitos para poder tener una mejor eficiencia en la gestión de calidad, el 22% casi siempre lo hace, el 23% a veces y el 11% nunca.

**Tabla 20:**  
**Técnicas orientadas al contenido**

Ítem	Frecuencia	Porcentaje (%)
Lectura comentada	14	53.85
Instrucción programada	06	23.07
Instrucción por computadora	00	00.00
Ninguno	06	23.07
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.

**Ilustración 20: Técnicas orientadas al contenido**



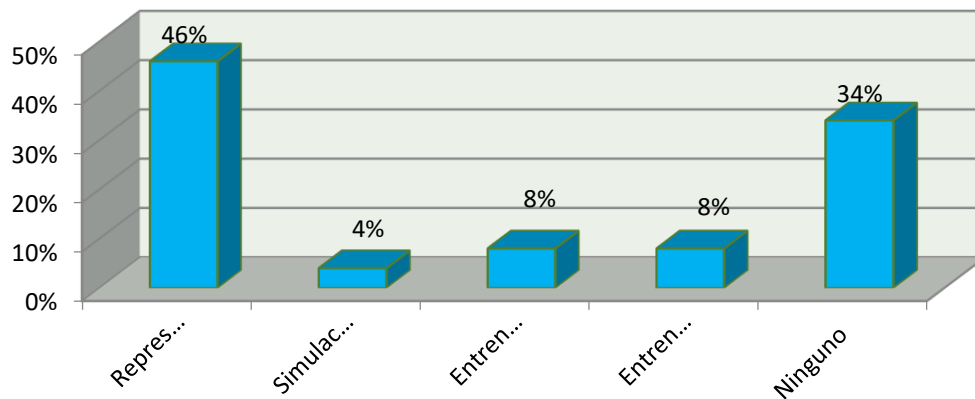
Interpretación: Se puede observar que el 54% de los trabajadores prefieren la lectura comentada como técnica orientada al contenido, el 23% prefiere la instrucción programada, el 23% ninguno.

**Tabla 21:**  
**Técnicas orientadas al proceso**

Ítem	Frecuencia	Porcentaje (%)
Representación de roles	12	46.15
Simulación	01	3.85
Entrenamiento de sensibilidad	02	7.69
Entrenamiento de grupos	02	7.69
Ninguno	09	34.62
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

**Ilustración 21: Técnicas orientadas al proceso**



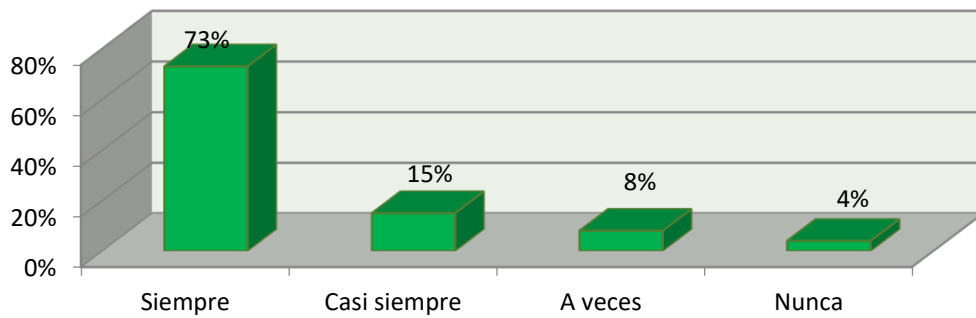
Interpretación: Se puede observar que el 46% de los trabajadores prefieren la representación de roles como técnica orientada al proceso, el 4% a la simulación, el 8% al entrenamiento de sensibilidad y de grupos y el 34% no prefiere ninguna de estas técnicas.

**Tabla 22:**  
**Técnicas de inducción**

Ítem	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	19	73.08
Casi siempre	04	15.38
A veces	02	7.69
Nunca	01	3.85
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.

**Ilustración 22: Técnicas de inducción**



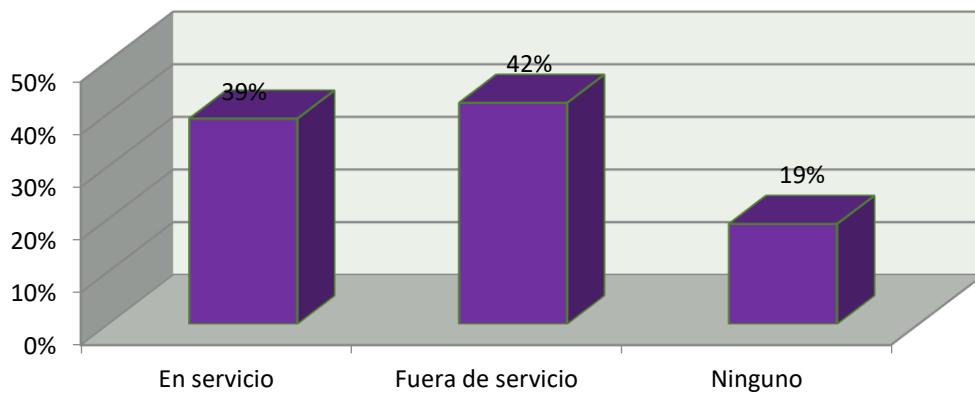
Interpretación: Se puede observar que el 73% de los trabajadores prefieren hacer técnicas de inducción para su capacitación ante una gestión de calidad, el 15% casi siempre lo prefiere, el 8% a veces y el 4% nunca lo prefiere.

**Tabla 23:**  
*Técnicas aplicadas después del ingreso*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje (%)
En servicio	10	38.46
Fuera de servicio	11	42.31
Ninguno	05	19.23
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.

**Ilustración 23:** *Técnicas aplicadas después del ingreso*



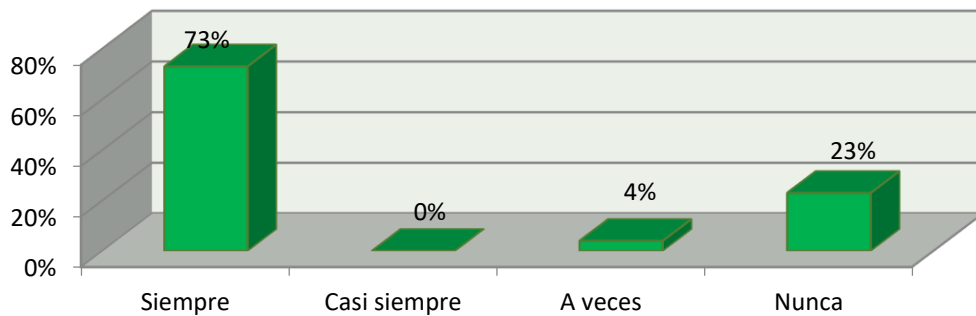
Interpretación: Se puede observar que el 39% de los trabajadores aplican técnicas de capacitación cuando están dentro de servicio, el 42% o hace fuera de actividades laborales y el 19% no lo hace en ninguna de las modalidades.

**Tabla 24:**  
**Técnicas aplicadas dentro de la empresa**

Ítem	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	19	73.07
Casi siempre	00	0.00
A veces	01	3.85
Nunca	06	23.07
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.

**Ilustración 24: Técnicas aplicadas dentro de la empresa**



Interpretación: Se puede observar que el 73% de los trabajadores siempre aplican técnicas dentro de la empresa, el 4% lo hace a veces y el 23% nunca lo hace.

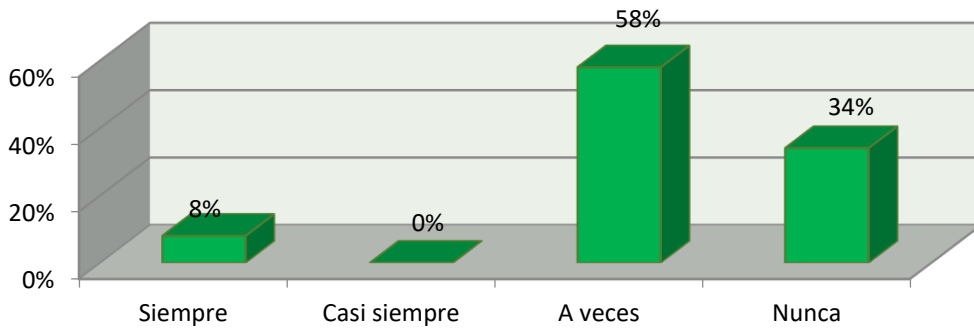


**Tabla 25:**  
**Técnicas aplicadas fuera de la empresa**

Ítem	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	2	7.69
Casi siempre	0	00
A veces	15	57.69
Nunca	09	34.62
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.

**Ilustración 25: Técnicas aplicadas fuera de la empresa**



Interpretación: Se puede observar que el 8% de los trabajadores siempre aplica técnicas fuera de la empresa, el 58% a veces lo hace y el 34% nunca.

## 5.2. Análisis de resultados

### Respecto a la variable gestión de calidad

En la **Tabla N° 01**, hace referencia a la comprensión de la necesidad de cliente, se pudo determinar que el 44% de los encuestados siempre y casi siempre entienden y comprenden las necesidades de los clientes al querer adquirir un determinado servicio y producto. Ante este resultados, según (Agurto, 2017), deduce que la gestión de calidad en las entidades es importante ya que a través de ello las empresas lograran la satisfacción de los clientes las cuales adquieren algún producto o servicio, ya que a mejor gestión de calidad, la empresa podrá tener mayor cantidad de clientes potenciales logrando ventajas competitivas dentro de los mercados .

Tales resultados son similares al estudio del mismo autor, la cual determina que el 75% dedujeron que el uso de un buen sistema de gestión de calidad permitirá mejorar los servicios que presta la empresa (Agurto, 2017) .

Por otro lado, el estudio de (Barreto, 2018), en su investigación encuentra que el 80% señalan que la empresa utiliza ciertos mecanismos para garantizar la calidad de servicios, mientras que el 11% no están de acuerdo, siendo poco el número que considera que a veces la empresa utiliza tales mecanismos para garantizar la calidad de los servicios que se brinda .

**En la tabla N° 02**, referido a la medición de satisfacción del cliente, se determinó que el 44% de los que fueron encuestados siempre miden la satisfacción de sus clientes actuando según los resultados, sin embargo el 33% rescatan que tal medición lo realizan de vez en cuando, sin embargo (Cruz, 2015), en su investigación determinó que las dimensiones intangibles mejores calificadas son la seguridad, la capacidad de respuesta y la empatía obtienen eficientes calificaciones en el proceso de atención .

Tales resultados se asemejan a los encontrados por el mismo autor las cuales determina que si se encuentran satisfechos con tales servicios de atención manifestando estar en desacuerdo el 86% e indiferente en un 14% produciendo algunas percepciones positivas del servicio para lograr un valor percibido acorde a la calidad del producto que es ofrecido y de esta manera tener un satisfacción por parte del cliente de manera eficiente (Cruz, 2015) .

**En la tabla N° 03**, en referencia a la otorgación de recursos y libertad, se puede observar que el 44% de los que están encuestados, siempre proporcionan al personal los recursos y la libertad para que actúen con responsabilidad y autoridad .

**En la tabla N° 04**, denominada Oportunidades para el desarrollo de capacidades la mayoría de los encuestados en un 44% señalaron que siempre se ofrece diferentes oportunidades para que tales colaboradores aumenten

conocimientos para la competencia y experiencia en el rubro de negocio a lo que están ajustados .

**En la tabla N° 05**, en referencia a la transmisión libre de conocimientos y experiencias, se observa que el 56% de los encuestados de vez en cuando comparten de manera libre conocimientos y experiencias en la empresa en equipos y grupos; además según (Ccancapa, 2016), define que los servicios son las actividades identificables e intangibles las cuales son objeto principal de transacción ideada para brindar a los clientes la satisfacción de deseos y necesidades, su estudio tiene relación con los encontrados en el presente estudio, la cual determina que las respuestas de los clientes en cuanto a la percepción del servicio al cliente el 55% indicaron que tienen una actitud regular, el 39% tienen una regular actitud solo son pocos los que poseen una mala actitud, considerando la falta de capacitación para la mejora de habilidades en la atención respectiva .

**En la tabla 06**, en referencia a la evaluación del impacto de procesos, se determinó que el 44% siempre realizan la evaluación del impacto de tales procesos, tal gestión por procesos es la planificación, depuración y control de los procesos de trabajo que es ejecutado, lo que se conoce como gestión por procesos constituye una óptima estrategia de mejora de la calidad, ya que sirve para aumentar el rendimiento y la capacidad en las empresas .

**En la tabla 07**, hace referencia a los principios de la gestión de calidad en el que los propietarios conocen uno o más de uno de estos principios, no obstante, manifiestan no tener la solvencia para implementar un sistema adecuado que cumpla con estas características, en el estudio el 33% indicaron que siempre se pretende realiza la mejora del sistema de gestión de calidad mediante la medición y la evaluación, no siempre alcanzando el objetivo .

Por otro lado, **en la tabla 08**, enfocado al cumplimiento de los objetivos atreves de la mejora del sistema de gestión, el 44% aseguran que a veces y/o nunca se mejora el sistema a través del cumplimiento de objetivos, ello ocasiona un déficit a la calidad de servicio y expectativas del cliente. Es importante que la organización deba determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su objetivo y su dirección estratégica la cual afecta a su capacidad para lograr los resultados que son previstos de su sistema de gestión; además la empresa debe realizar el seguimiento y revisión de la información sobre tales cuestiones .

**En la tabla 09**, hace referencia a la mejora continua de la gestión de calidad, las cuales se determina que casi siempre pero de vez en cuando los trabajadores fomentan en la empresa la mejora continua de los productos, procesos y sistemas que es ofrecido ante la expectativa del cliente, ante ello debemos saber que la empresa tiene que mejorar de formar continua la adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a la

norma ISO 9001:2015, en ella refleja que la empresa tiene que considerar todos los resultados del análisis y evaluación, además de la revisión por parte de la dirección, debiéndose determinar si existen necesidades y oportunidades que tienen que ser considerados como parte de la mejora continua .

Por otro lado, **en la tabla 10**, referente al análisis de datos e información, se pudo determinar que el 44% deducen que a veces o nunca tales trabajadores analizan los datos e información que son obtenidos a través de los procesos empleando algunos métodos que son válidos; tal como dice (Agurto, 2017), la empresa debe analizar y realizar una evaluación de datos e información apropiada la cual surge de realizar el seguimiento y medición, tales resultados de análisis tienen que ser utilizados para realizar la evaluación como es la conformidad de productos y servicios, el nivel de satisfacción de los clientes, el desempeño y eficiencia y la necesidad de mejorar el sistema de gestión de calidad .

**En la tabla 11**, referente a la relación con proveedores, el 56% indica que siempre se establece ciertas relaciones sociales con los proveedores para lograr mutuamente beneficios a corto, mediano y largo plazo, además cierta relación tiene por objetivo agilizar y hacer más eficaces los procesos entre la empresa y sus proveedores, del mismo modo que la gestión de relaciones con los clientes está dirigida a agilizar y hacer más eficaces tales procesos entre la empresa y sus clientes además de los proveedores .

Además (Moreto, 2016), deduce que un indicador de calidad es una variable para poder pretender reflejar ciertas situaciones y medir el grado en la cual esta manifestado de manera que resulte útil para evaluar cambios en el tiempo y realizar ciertas comparaciones en el espacio, ante este espacio, se puede decir que los indicadores de calidad y eficiencia tienen un importante papel para evitar problemas en el proceso que afecten la calidad de los resultados .

Tales resultados con el autor mencionado anteriormente, guardan relación, ya que determina que de los 138 clientes, el 28% manifiestan que la confianza que brindan es buena y el 26% opinan lo contrario, además según el autor, deduce que la calidad es el hábito desarrollado y practicado por una entidad con el fin de interpretar las necesidades y expectativas de los clientes, ofreciendo un determinado servicio que es útil, adecuado, flexible, oportuno y confiable, de manera que el cliente se sienta cómodo y comprendido con dedicación y eficacia, proporcionando de esta manera mayores ingresos y menores costos para la entidad (Moreto, 2016) .

En **la tabla 12** en referencia al conocimiento de la ISO 9001: 2015, se puede observar que el 89% afirman no estar informado de esta norma, las cuales genera en la empresa un ambiente congestionado al momento de ejecutar un determinado ejercicio; ante ello, debemos saber que la Norma ISO 9001: 2015 tiene como objetivo la mejora de los niveles de satisfacción de los clientes, siendo una norma implantada en las organizaciones las cuales se

deciden a poner en marcha un Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9. , 2015) .

Según ISO 9001: 2015, los procesos son un conjunto de actividades relacionadas entre sí o que interactúan transformando elementos de entrada en elementos de salida, tales actividades pueden intervenir partes internas como externas, también debe tenerse en cuenta a los clientes (ISO 9. , 2015) .

En **la tabla 13**, en referencia al cumplimiento de la norma ISO 9001: 2015, se determinó que todos los trabajadores la cuales se le aplico el instrumento, aseguran que en la empresa no se cumplen con todos los requisitos establecidos por la ISO 9001: 2015; ante ello(Maco, 2018), determina que las normas ISO 9001: 2015, son aquellas creadas por la Organización Internacional de Estandarización para mejorar normas de fabricación, comercio y comunicación con todo el mundo, además se refiere a la gestión de calidad centrada en los sistemas de gestión las cuales deben tener las entidades las cuales les permita mejorar la calidad de los productos y servicios que se ofrecen a los clientes .

Cierta norma es Internacional, proporcionando los conceptos fundamentales, principios y vocabulario para los sistemas de gestión de la calidad proporcionando la base para otras normas, además obliga a llevar a cabo con eficacia el Plan de recurso para los procesos de medición y seguimiento; los basarnos en evidencias para la toma de decisión; y, por



último, utiliza las evidencia obtenidas de tales procesos para lograr la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9. , 2015) .

### **Respeto a la variable capacitación**

En **la tabla 14**, en referencia a los objetivos la capacitación, se determinó que el 33% deducen que a veces o casi nunca la MYPE realiza capacitaciones especializadas a los trabajadores, además según (Moreto 2016), en su estudio determinó que la capacitación es un proceso sistemático que se basa en las necesidades actuales y perspectivas de una entidad las cuales está orientado hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes de los trabajadores posibilitando el desarrollo integral y dirigido a aumentar la efectividad de su desempeño laboral .

Según (Jibaja, 2016), señala que la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos; tal capacitación tiende a brindar conocimientos específicos relacionados al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias .

Respecto a **la tabla 15**, referente a la preparación de los trabajadores, el 44% deducen que siempre se preparan a los trabajadores mediante

capacitaciones para una acción inmediata de diferentes actividades del área de trabajo, ante ello(Jibaja, 2016), determina que la capacitación es una de las herramientas más utilizadas con la finalidad de mejorar el rendimiento laboral en el trabajador y en general .

Tales resultados coinciden por los encontrados por (Agurto, 2017), las cuales determina que el 75% responde que la capacitación si la considera como una inversión futura, sin embargo el 85% deduce que la capacitación es una herramienta para mejorar el estado y ejecución de procesos de la empresa, llegándose a concluir que la capacitación es una herramienta de ayuda al mejoramiento del movimiento empresarial, mejorando las capacidades laborales y la gestión de calidad ante las expectativas de los clientes .

En **la tabla 16**, referente al desarrollo de habilidades, se puede observar que el 67% señalaron que a veces utilizan la capacitación para desarrollar ciertas habilidades del trabajador, por otra parte (Tadeo, 2016), señala que la capacitación proporcionada por el empleados es uno de los tópicos donde ha existido mayor desarrollo teórico en la economía laboral durante las últimas décadas .

Tales resultados coinciden por los encontrados por (Hernandez, 2014), las cuales deduce que la importancia de la capacitación en la MYPE es para lograr que exista un mejoramiento y crecimiento de aptitudes de los individuos y del grupo que forma la empresa .

Asimismo en **la tabla 17**, denominada preparación para lograr los ascensos, se observó que el 44% indican que a veces la capacitación lo realizan con el objetivo de que los trabajadores desempeñen posiciones futuras, ello esta interrelacionada con **la tabla 18** denominada cambio de actitudes las cuales se pudo determinar que el 44% a veces utilizan la capacitación para lograr cambios de actitudes en los trabajadores .

Se considera que la capacitación es la educación institucionalizada o no que tiene como fin adaptar al hombre para el ejercicio de una determinada función o para la ejecución de una labor específica de una entidad, siendo sus objetivos limitados e inmediatos para dar al hombre los elementos esenciales para el ejercicio de un cargo actual (Ramirez, 2017) .

Tales resultados de ambas tablas coinciden con los estudios de (Maco, 2018), las cuales determina que el 73% indican que si necesitan ser capacitados y el 27% deducen que no es necesario, observándose así las necesidades de capacitación para el mejoramiento del desempeño de las actividades, además la percepción de los administradores es favorable en cuanto a la actitud del servicio brindado al cliente, el 45% cuentan con buena actitud .

**En la tabla 19**, en referencia a la adquisición de nuevas actitudes y hábitos, está enfocada netamente a las técnicas de capacitación y se pudo

determinar que el 44% de los trabajadores deducen que siempre ha traído ciertos beneficios para la empresa el adquirir nuevas mejoras de manera personal (Moreto, 2016), deduce que el individuo para poder desempeñar una tarea debe ser sometido a un proceso de capacitación en el que se deberá realizar un esfuerzo físico y mental donde se obtengan actitudes y conocimientos técnicos para su determinado propósito, además dicha capacitación está orientada para el desarrollo del individuo, ya que tales capacidades de información y conocimiento se desempeñan efectivamente en un área de trabajo .

Tales resultados son similares a los del estudio de (Moreto, 2016), las cuales determino que el 59% manifestaron que la capacitación aporta adaptación a nuevas actividades, además el 82% manifestaron que si se cuenta con un plan de capacitación de acuerdo a las expectativas que se puedan desarrollar en la empresa .

En **la tabla 20**, en referencia a las técnicas orientadas al contenido, se puede observar que el 54% de los encuestados prefieren la lectura comentada como técnica de capacitación utilizada en la empresa con la finalidad de transmitir conocimientos e información a los demás .

Por lo tanto la capacitación es un proceso en el cual los participantes de una entidad aprenden lo relacionado a su área de trabajo con el fin de aumentar la eficiencia de sí mismo y a la vez de la organización a la cual

forman parte, algunas de las técnicas empleadas son el debate que se realiza al intercambiar información, la lectura la cual la persona lee el material a su propio ritmo estando el facilitador para aclarar ciertas dudas; y los estudios de casos los cuales se analiza el caso concreto identificando el problema dándose diferentes soluciones (Moreto, 2016) .

Respecto a **la tabla 21**, a las técnicas orientadas al proceso, se pudo determinar que el 46% deducen que la representación de roles es una técnica para el desarrollo de la conciencia propia y de los demás; tales técnicas en orientación el proceso de capacitación tiene como fin optimizar el aprendizaje de la forma más eficiente y eficaz posible .

En **la tabla 22**, hace referencia a las técnicas de inducción, se determinó que el 54% deducen que al principio los trabajadores siempre los condujo para que se adapten y se formalicen con la entidad y además con el área de trabajo, tal como dice(Prudencio, 2017), el programa de capacitación se sistematiza y sustenta en diferentes interrogantes acorde con la necesidad del trabajador de adquirir una capacitación para el desenvolvimiento en el área de trabajo .

Los roles de la capacitación están basados para ayudar a la empresa a gestionar sus competencias, además ayudar a los trabajadores a desarrollar habilidades para contribuir a las competencias de la organización integrando las capacidades individuales (Prudencio, 2017) .

**En la tabla 23**, denominada Técnicas de aplicadas después del ingreso, se observa que el 38% deducen que fue en servicio en la cual fue capacitado al momento que ingreso a trabajar .

**En la tabla 24**, denominada Técnicas aplicadas dentro de la empresa, se determina que el 73% de los encuestados siempre aplican técnicas dentro de la empresa con la finalidad de mejorar la actividad que se desempeña .

Por último **en la tabla 25**, en referencia a las Técnicas aplicadas fuera de la empresa, por otro lado, el 58% de los encuestados deducen que a veces las técnicas para el fomento de trabajadores eficientes son aplicadas fuera de la empresa .

La capacitación para el trabajo, va dirigida al trabajador que va a desempeñar una nueva actividad, ya sea por ser de reciente ingreso o por haber sido promovido o reubicado dentro de la misma empresa (Quispe, 2017) .

Además el administrar la capacitación es la base para que el desarrollo tenga continuidad, el entrenamiento suele ser discontinuado y las empresas no siempre mantienen criterios de continuidad uniformes en el tiempo. Esto se debe a distintos factores, pero uno de ellos es la falta de una administración adecuada que permita ver qué es lo que ha estado ocurriendo,

base informativa necesaria para tomar conciencia de la realidad y adoptar decisiones futuras (Huaranga, 2016) .

Tales resultados son similares a los encontrados por(Hernandez, 2014), la cual determina que el 100% de los gerentes encuestados responde que su personal pone en práctica lo aprendido en los cursos de capacitación, para realizar su labor diaria en la organización, de los 20 gerentes de las Micro y pequeñas empresa el 90% de los encuestados responde que la capacitación del personal de recursos humanos si se alinean con las necesidades de las empresas mientras el 10% responde que la capacitación del personal de recursos humanos no se alinea con las necesidades de la empresa .

## VI. CONCLUSIONES

Una vez concluido el estudio y analizado los resultados de las variables capacitación y gestión de calidad se llegó a las siguientes conclusiones:

### **Respecto al primer objetivo específico**

Un principio de gestión es una pauta o convicción amplia y fundamental, para guiar y dirigir una organización.

En la investigación menos de la mitad de los encuestados, señalan que la empresa casi siempre y siempre comprende las necesidades futuras de los clientes, resultado que no se cumple del todo con el primer principio que se refiere a organización enfocada al cliente, por otro lado el 44% de los encuestados siempre mide la satisfacción de los clientes y actúa según los resultados, sin embargo el 33% deduce que eso sucede de vez en cuando, este resultado complementa lo descrito por el primer principio.

El 44% de los encuestados, siempre proporciona al personal los recursos y la libertad para que actúen con responsabilidad y autoridad, al igual que deducen que siempre se ofrece oportunidades para que sus colaboradores aumenten sus conocimientos, competencias y experiencias, estos resultados no cumplen de igual forma con el segundo principio la cual designa a liderazgo.



La mayoría de los encuestados a veces comparten libremente en la empresa conocimientos y experiencias en equipos y grupos, en este caso casi la totalidad de los grupos encuestados cumplen con el tercer principio referido a la participación del personal.

Por otro lado, el 33%, deducen que siempre realizan la mejora del sistema mediante la medición y la evaluación, es un bajo porcentaje de la cual no se llega a cumplir en totalidad el cuarto y quinto principio que se refiere a enfoque de procesos y enfoque del sistema hacia la gestión.

En la investigación también se determinó que siempre, casi siempre, pero de vez en cuando los trabajadores fomenta en la empresa la mejora continua de productos, procesos y sistemas, cumpliendo regularmente con el sexto y séptimo principio que se refiere a mejora continua y enfoque objetivo hacia la toma de decisiones.

Por último, el 56% significativo a más de la mitad, deduce que siempre se establece relaciones con los proveedores para lograr mutuamente beneficios a corto y largo plazo, este resultado llega a cumplir regularmente el último principio que se refiere a la relación mutuamente beneficiosa con el proveedor.

### **Respecto al segundo objetivo específico**

El sistema de gestión de calidad se basa en la norma ISO 9001, las empresas se interesan por obtener esta certificación para garantizar a sus clientes la mejora de sus productos o servicios y estos a su vez prefieren empresas comprometidas con la calidad. Sin embargo, ante los resultados de la investigación se determinó que casi todos afirman que no se encuentra informado al detalle sobre la ISO 9001:2015, lo cual genera en la empresa un desconocimiento en relación al planeamiento, control, aseguramiento y mejora de la calidad al momento de ejecutar un buen servicio, además todos aseguran que en la empresa no se cumplen los todos requisitos establecidos en la ISO 9001:2015, estos resultados conllevan a un desconocimiento absoluto en el sistema de gestión de calidad.

### **Respecto al tercer objetivo específico**

La capacitación tiene por objetivo desarrollar habilidades y competencias laborales dentro de la empresa a través de la experiencia y aprendizaje de nuevos conocimientos que mejoran desempeño en el ambiente laboral, así como también en ayudar al crecimiento de la micro y pequeña empresa. En la investigación la capacitación no cumple de forma completa tal objetivo, ya que algunos trabajadores toman la capacitación de vez en cuando para desarrollar habilidades, por otro lado, no toman la capacitación como un logro de desarrollo laboral para la institución, sino como una oportunidad personal para poder emigrar a otras empresas.

### **Respecto al cuarto objetivo específico**

Las técnicas de capacitación en las MYPES desarrolladas, están orientadas hacia la técnica de capacitación en el trabajo, Actualmente las empresas ya no se plantean si es válido o no capacitar laboralmente a sus empleados, como hace unos años. Pero aún existen quienes consideran que ese dinero es un gasto sin sentido, y no lo ven como una inversión a largo plazo que beneficiará no solamente a la empresa sino también a sus trabajadores. La gran mayoría de los encuestados casi nunca aplican técnicas dentro de la empresa con la finalidad de mejorar la actividad que se desempeña, ya que casi la mayoría de MYPES no realizan programas de capacitación dentro del área laboral, por ello ocurre la necesidad de los trabajadores de buscarlo por otro medio.

Es por eso que se vuelve importante la planificación apropiada del componente humano, reforzado con una política de capacitación permanente del personal. Y en este sentido se torna fundamental que sean los jefes los primeros interesados en capacitarse y capacitar a sus subordinados.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Barreto, L. L. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, 2015*. Huaraz: Universidad Católica los Angeles de Chimbote .
- Berrú, C. E. (2019). *Caracterización De La Capacitación Y La Atención Al Cliente De Las MYPE, Rubro Restaurantes Del Distrito De Morropón, Año 2016*. Piura : Universidad Católica los Angeles de Chimbote .
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos (Décima ed.)*. México: McGRAW-HILL.
- Chulle, K. S. (2018). *Caracterización gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro confección, ropa para niños mercado modelo de Piura, año 2018*. Piura: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Chunga, M. E. (2018). *CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPE RUBRO POLLERÍA DEL DISTRITO DE VICE – SECHURA AÑO 2018*. Piura: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Díaz, S. C. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Empleo, M. d. (2015). *Importancia de las MYPES*. Recuperado el 02 de Junio de 2019, de [www.MTPE.gob.pe](http://www.MTPE.gob.pe)
- Hernández Sampiere, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México, México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández Sampiere, R. (2014). *Metodología de investigación (Sexta ed.)*. México: McGRAW-HILL.
- Hernández Sampiere, R. (2014). *Metología de investigación (Sexta ed.)*. México: McGRAW-HILL.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. (2010). *Metodología de la Investigación (5ta Edición)*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

- Hernandez, S. P. (2014). Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango . Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Huaranga, K. A. (2016). Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio– rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013. Chimbote: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- ISO. (2015). Informe sobre la gestión de calidad. Lima: ISO.
- ISO, 9. (2015). Informe ISO 9001: 2015 de la Gestión de Calidad. Lima.
- Jibaja, M. J. (2016). CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE DE SERVICIO RUBRO PIZZERÍA EN EL CENTRO DE PIURA, AÑO 2016. Piura: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Lizano, M. P. (2016). CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE, RUBRO RESTAURANTES VEGETARIANOS DEL CENTRO DE PIURA, AÑO 2016. Piura: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Maco, R. M. (2018). Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017. Lima: Universidad César Vallejo - Escuela de Posgrado.
- Maravilla, M. Y., Raymundo, D. P., & Lopez, F. A. (2015). Evaluar la calidad del servicio proporcionado por Burger King. El Salvador: Universidad Tecnológica El Salvador.
- Medina, R. Z. (2017). Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia del santa (2013). Santa: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Mejillones, E. V. (2014). Gestión del talento humano y la calidad de servicio del Centro de Salud área 1 de Santa Elena año 2013. Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Mena, J. A. (2014). La capacitación del servidor municipal y su incidencia en la calidad de atención ciudadana en el balcón de servicios de la administración

Zonal de Tumbaco del municipio del distrito Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha . Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

Mendoza, T. d. (2018). Caracterización de la Gestión de calidad y Productividad en las MYPE rubro Panaderías del centro de Tambo grande 2018. Piura: Universidad Católica los Angeles de Chimbote .

Ortega, R. A. (2014). Capacitación Profesional del Personal Administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana Extensión Guayaquil para Mejorar la Calidad de Servicio. Propuesta de un Módulo Práctico. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

Pola Maseda, A. (1988). Gestión de la calidad. Barcelona, España: Marcombo.

Sánchez, N. P. (2016). CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMALIZACIÓN DE LAS MYPES EN EL SECTOR COMERCIO RUBRO FERRETERÍAS EN LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO TINGO MARÍA PERÍODO 2015-2016. Tingo María: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.

# **ANEXOS**

## ANEXO 01



---

### UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

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

#### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

#### CUESTIONARIO APLICADO A LOS PROPIETARIOS O REPRESENTANTES LEGALES DE LAS MYPES DEL ÁMBITO DE ESTUDIO

Sr. Empresario:

La información que usted proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se agradece por su valiosa información y colaboración respondiendo al presente cuestionario que tiene por finalidad la elaboración de mi Tesis denominada: **“CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN DE LAS MYPE RUBRO HAMBURGUESERÍAS EN URB. PIURA - PIURA, AÑO 2018”**.

Sírvase marcar con una (x) la respuesta correcta. Se le agradece por su valiosa información y colaboración.

#### **¿Realiza capacitación especializada en su empresa?**

Siempre

Casi siempre

Aveces

Nunca



**¿Prepara a los colaboradores mediante la capacitación para la realización inmediata de diversas tareas del puesto?**

Siempre

Casi siempre

Aveces

Nunca

**¿Utiliza la capacitación para desarrollar las habilidades del colaborador?**

Siempre

Casi siempre

Aveces

Nunca

**¿La capacitación lo realiza con la finalidad de que sus colaboradores desempeñen posiciones futuras?**

Siempre

Casi siempre

Aveces

Nunca

**¿Utiliza la capacitación para lograr el cambio de actitud de sus colaboradores?**

Siempre

Casi siempre

Aveces

Nunca

**¿La adquisición de nuevas actitudes y hábitos de los colaboradores ha traído beneficios para la empresa?**

Siempre

Casi siempre

Aveces

Nunca

**¿La empresa comprende las necesidades actuales y futuras de los clientes?**

Siempre

Casi siempre

Aveces

Nunca

**¿La empresa mide la satisfacción de los clientes y actúa según los resultados?**

Siempre

Casi siempre

Aveces

Nunca

**¿Proporciona al personal los recursos y la libertad para que actúen con responsabilidad y autoridad?**

Siempre

Casi siempre

Aveces

Nunca

**¿Ofrece oportunidades para que sus colaboradores aumenten sus conocimientos, competencias y experiencias?**

Siempre

Casi siempre

Aveces

Nunca

**¿Se comparten libremente en la empresa conocimientos y experiencias en equipos y grupos?**

Siempre

Casi siempre

Aveces

Nunca

**¿Evalúa los posibles riesgos, consecuencias e impactos del proceso de calidad del servicio, en los clientes y proveedores?**

Siempre

Casi siempre

Aveces

Nunca

**¿Define el sistema de gestión de calidad, identificando aquellos procesos que**

**¿Afectan algún objetivo?**

Siempre

Casi siempre

Aveces

Nunca

**¿Mejora el sistema a través de la medición y la evaluación?**

Siempre

Casi siempre

Aveces

Nunca

**¿Fomenta en la empresa la mejora continua de productos, procesos y sistemas?**

Siempre

Casi siempre

Aveces

Nunca

**¿Analiza los datos y la información obtenidos a través de los procesos, empleando métodos validos?**

Siempre

Casi siempre

Aveces

Nunca

**¿Establece relaciones con los proveedores para lograr mutuamente beneficios a corto y largo plazo?**

Siempre

Casi siempre

Aveces

Nunca

**¿Se encuentra informado sobre la ISO 9001:2015?**

Si  No

**¿Cumple con todos requisitos establecidos en la ISO 9001:2015?**

Si  No

## ANEXO 02



---

### UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

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

#### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

#### CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LAS MYPES DEL ÁMBITO DE ESTUDIO

Sr. Empresario:

La información que usted proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se agradece por su valiosa información y colaboración respondiendo al presente cuestionario que tiene por finalidad la elaboración de mi Tesis denominada: **“CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN DE LAS MYPE RUBRO HAMBURGUESERÍAS EN URB. PIURA - PIURA, AÑO 2018”**.

**¿Qué técnicas de capacitación son utilizadas en la empresa para transmitir conocimientos o información?**

- Lectura comentada
- Instrucción programada
- Instrucción por computadora
- Ninguno

**¿Qué técnicas de capacitación son utilizadas para el desarrollo de la conciencia propia y de los demás?**

- Representación de roles
- Simulación
- Entrenamiento de sensibilidad
- Entrenamiento de grupos
- Ninguno

**Al principio, cuándo usted ingresó a trabajar. ¿Su jefe inmediato o persona especializada, le condujo para que se adapte, familiarice con la empresa y con el ambiente donde iba a laborar?**

- Siempre
- Casi siempre
- Aveces
- Nunca

**Después de ingresar a trabajar. ¿En qué momento fue capacitado?**

- En Servicio
- Fuera de servicio
- Ninguno

**¿Recibió la capacitación en el propio lugar de trabajo u oficina**

- Siempre

Casi siempre

Aveces

Nunca

**¿Participó de la capacitación en un lugar fuera de la empresa?**

Siempre

Casi siempre

Aveces

Nunca



### ANEXO 3 HOJA DE CODIFICADORES

It.	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	T13	T14	T15	T16	T17	T18	T19	T20	T21	T22	T23	T24	T25
S	44.4	44.4	44.4	44.4	22.2	44.4	33.3	11.1	33.3	11.1	55.6	-	-	22.2	44.4	22.2	22.2	44.4	44.4	-	-	73.1	-	73.1	7.7
C.S	33.3	33.3	22.2	22.2	22.2	11.1	0.0	0.0	33.3	11.1	22.2	-	-	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	22.2	-	-	15.4	-	0.0	0.0
AV	11.1	22.3	33.4	33.4	55.6	33.3	22.2	44.4	33.4	44.4	22.2	-	-	33.3	33.3	66.7	44.4	33.3	22.2	-	-	7.7	-	3.9	57.7
N	11.2	0.0	0.0	0.0	0.0	11.2	44.5	44.5	0.0	33.4	0.0	-	-	33.4	22.3	11.1	33.4	22.3	11.2	-	-	3.8	-	23.0	34.6
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Si	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11.1	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
No	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	88.9	100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
LC	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	53.8	-	-	-	-	-
IP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	23.1	-	-	-	-	-
IC	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.0	-	-	-	-	-
N	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	23.1	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
RR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	46.2	-	-	-	-
S	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.8	-	-	-	-
ES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7.7	-	-	-	-
EG	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7.7	-	-	-	-
N	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	34.6	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
ES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	28.5	-	-
FS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	42.3	-	-
N	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	19.2	-	-
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

**ANEXO N° 04**  
**LIBRO DE CODIGOS**

AUTOR: JOHAN PAOLO BOBBIO CHUYES

Ord.	VARIABLE: GESTION DE CALIDAD Pregunta	Medición	ENCUESTADOS									FRECUENCIAS				PORCENTAJES			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	S.	Cs	F.AV	F.N	%S	% CS	%AV	%N
1	¿La empresa comprende las necesidades actuales y futuras de los clientes?	1: S 2: CS 3: AV 4: N	1	1	1	1	2	2	2	3	4	04	03	01	01	44%	33%	11%	12%
2	¿La empresa mide la satisfacción de los clientes y actúa según los resultados?	1: S 2: CS 3: AV 4: N	1	1	1	1	2	2	2	3	4	04	03	01	01	44%	33%	11%	12%
3	¿Proporciona al personal los recursos y la libertad para que actúen con responsabilidad y autoridad?	1: S 2: CS 3: AV 4: N	1	1	1	1	2	2	3	3	3	04	02	03	00	44%	22%	34%	0%
4	¿Ofrece oportunidades para que sus colaboradores aumenten sus conocimientos, competencias y experiencias?	1: S 2: CS 3: AV 4: N	1	1	1	1	2	2	3	3	3	04	02	03	00	44%	22%	34%	0%
5	¿Se comparten libremente en la empresa conocimientos y experiencias en equipos y grupo?	1: S 2: CS 3: AV 4: N	1	1	2	2	3	3	3	3	3	02	02	05	00	22%	22%	56%	0%
6	¿Evalúa los posibles riesgos, consecuencias e impactos del proceso de calidad del servicio, en los clientes y proveedores?	1: S 2: CS 3: AV 4: N	1	1	1	1	2	3	3	3	4	04	01	03	01	44%	11%	33%	12%
7	¿Define el sistema de gestión de calidad, identificando aquellos procesos que afectan algún objetivo?	1: S 2: CS 3: AV 4: N	1	1	1	3	3	4	4	4	4	03	00	02	04	33%	0%	22%	45%
8	¿Mejora el sistema a través de la medición y la evaluación?	1: S 2: CS 3: AV 4: N	1	3	3	3	3	4	4	4	4	01	00	04	04	11%	00%	44%	45%
9	¿Fomenta en la empresa la mejora continua de productos, procesos y sistemas?	1: S 2: CS 3: AV 4: N	1	1	1	2	2	2	3	3	3	03	03	03	00	33%	33%	34%	00%
10	¿Analiza los datos y la información	1: S	1	2	3	3	3	3	4	4	4	01	01	04	03	11%	11%	44%	34%

	obtenidos a través de los procesos empleando métodos validos?	2: CS 3: AV 4: N																	
11	¿Establece relaciones con los proveedores para lograr mutuamente beneficios a corto y largo plazo?	1: S 2: CS 3: AV 4: N	1	1	1	1	1	2	2	3	3	05	02	02	00	56%	22%	22%	00%
			ENCUESTADOS									FRECUENCIA		PORCENTAJE					
		Medición	1	2	3	4	5	6	7	8	9	SI	NO	SI	NO				
12	¿Se encuentra informado sobre la ISO 9001:2015?	1: SI 2: NO	1	2	2	2	2	2	2	2	2	01	08	11%	89%				
13	¿Cumple con todos los requisitos establecidos en la ISO 9001:2015?	1: SI 2: NO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	00	09	0%	100%				

## ANEXO N° 04

## LIBRO DE CODIGOS

AUTOR: JOHAN PAOLO BOBBIO CHUYES

Ord.	VARIABLE: CAPACITACIÓN Pregunta	Medición	ENCUESTADOS									FRECUENCIAS				PORCENTAJES			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	S.	Cs	F.AV	F.N	%S	%CS	%AV	%N
1	¿Realiza capacitación especializada en su empresa?	1: S 2: CS 3: AV 4: N	1	1	2	3	3	3	4	4	4	02	01	03	03	22%	11%	33%	34%
2	¿Prepara a los trabajadores mediante la capacitación para la realización inmediata de diversas tareas del puesto?	1: S 2: CS 3: AV 4: N	1	1	1	1	3	3	3	4	4	04	00	03	02	44%	0%	33%	23%
3	¿Utiliza la capacitación para desarrollar habilidades del colaborador?	1: S 2: CS 3: AV 4: N	1	1	3	3	3	3	3	3	4	02	00	06	01	22%	00%	67%	11%
4	¿La capacitación lo realiza con la finalidad de que sus colaboradores desempeñen posiciones futuras?	1: S 2: CS 3: AV 4: N	1	1	3	3	3	3	4	4	4	02	00	04	03	22%	00%	44%	34%
5	¿Utiliza la capacitación para lograr el cambio de actitud de sus colaboradores?	1: S 2: CS 3: AV 4: N	1	1	1	1	3	3	3	4	4	04	00	03	02	44%	00%	34%	22%
6	¿La adquisición de nuevas actitudes y hábitos de los colaboradores ha traído beneficios para la empresa?	1: S 2: CS 3: AV 4: N	1	1	1	1	2	2	3	3	4	04	02	02	01	44%	22%	23%	11%

**ANEXO N° 04  
LIBRO DE CODIGOS**

Variabl.: Capacitación			ENCUESTADOS																								FRECUENCIAS				PORCENTAJE							
Orden	Pregunta	Medi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	LC	IP	IPC	N	LC	IP	IPC	N		
1		1: LC 2: IP 3: IP C 4: N	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	14	06	00	06	54%	23%	0%	23%		
2		1: RR 2: S 3: ES 4: EG 5: N	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	12	01	02	02	09	46%	4%	8%	8%	34%
3		1: S 2: CS 3: AV 4: N	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	4	19	04	02	01	73%	15%	8%	4%		
4		1: ES 2: FS 3: N	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	10	11	05	39%	42%	19%				
5		1: S 2: CS 3: AV 4: N	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	4	4	4	4	4	19	00	01	06	73%	0%	4%	23%		
6		1: S 2: CS 3: AV 4: N	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	02	00	15	09	8%	0%	58%	34%		

## ANEXO 5



### UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

Yo, Héctor Orlando Arica Clavijo, identificado con DNI 02786302, con el grado de Magíster en DOCENCIA UNIVERSITARIA

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos: Buenhorario elaborado por el estudiante BOBBIO Cluyes, Johan PAOLO, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN DE LAS MYPE RUBRO HAMBURGUESERÍAS EN URB. PIURA - PIURA, AÑO 2018.", que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 23/09/2018 2018

  
Mg. Arica Clavijo Hector Orlando  
DNI. 02786302  
CLAD 06246

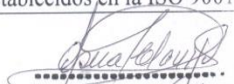
VALIDACION EN LA VARIABLE CAPACITACION

Ítems relacionados con la variable capacitación	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítem para medir concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI / NO
1. ¿Realiza capacitación especializada en su empresa?	✓			✓		✓	SI ( ) NO ( x )
2. ¿Prepara a los colaboradores mediante la capacitación para la realización inmediata de diversas tareas del puesto?	✓			✓		✓	SI ( ) NO ( x )
3. ¿Utiliza la capacitación para desarrollar las habilidades del colaborador?	✓			✓		✓	SI ( ) NO ( x )
4. ¿La capacitación lo realiza con la finalidad de que sus colaboradores desempeñen posiciones futuras?	✓			✓		✓	SI ( ) NO ( x )
5. ¿Utiliza la capacitación para lograr el cambio de actitud de sus colaboradores?	✓			✓		✓	SI ( ) NO ( x )
6. ¿La adquisición de nuevas actitudes y hábitos de los colaboradores ha traído beneficios para la empresa?	✓			✓		✓	SI ( ) NO ( x )
7. Al principio, cuándo usted ingresó a trabajar. ¿Su jefe inmediato o persona especializada, le condujo para que se adapte, familiarice con la empresa y con el ambiente donde iba a laborar?	✓			✓		✓	SI ( ) NO ( x )
8. Después de ingresar a trabajar. ¿En qué momento fue capacitado?	✓			✓		✓	SI ( ) NO ( x )
9. ¿Recibió la capacitación en el propio lugar de trabajo u oficina	✓			✓		✓	SI ( ) NO ( x )
10. ¿Participó de la capacitación en un lugar fuera de la empresa?	✓			✓		✓	SI ( ) NO ( x )
11. ¿Qué técnicas de capacitación son utilizadas en la empresa para transmitir conocimientos o información?	✓			✓		✓	SI ( ) NO ( x )
12. ¿Qué técnicas de capacitación son utilizadas para el desarrollo de la conciencia propia y de los demás?	✓			✓		✓	SI ( ) NO ( x )

  
 .....  
 Mg. Azica Clavijo Héctor Orlando  
 DNI. 02786302  
 CLAD 06246

**VALIDACION EN LA VARIABLE GESTION DE CALIDAD**

Ítems relacionados con la variable Gestión de calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítem para medir concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI / NO
1. ¿La empresa comprende las necesidades actuales y futuras de los clientes?	✓			✓		✓	SI ( ) NO ( x )
2. ¿La empresa mide la satisfacción de los clientes y actúa según los resultados?	✓			✓		✓	SI ( ) NO ( x )
3. ¿Proporciona al personal los recursos y la libertad para que actúen con responsabilidad y autoridad?	✓			✓		✓	SI ( ) NO ( x )
4. ¿Ofrece oportunidades para que sus colaboradores aumenten sus conocimientos, competencias y experiencias?	✓			✓		✓	SI ( ) NO ( x )
5. ¿Se comparten libremente en la empresa conocimientos y experiencias en equipos y grupos?	✓			✓		✓	SI ( ) NO ( x )
6. ¿Evalúa los posibles riesgos, consecuencias e impactos del proceso de calidad del servicio, en los clientes y proveedores?	✓			✓		✓	SI ( ) NO ( x )
7. ¿Define el sistema de gestión de calidad, identificando aquellos procesos que afectan algún objetivo?	✓			✓		✓	SI ( ) NO ( x )
8. ¿Mejora el sistema a través de la medición y la evaluación?	✓			✓		✓	SI ( ) NO ( x )
9. ¿Fomenta en la empresa la mejora continua de productos, procesos y sistemas?	✓			✓		✓	SI ( ) NO ( x )
10. ¿Analiza los datos y la información obtenidos a través de los procesos, empleando métodos validos?	✓			✓		✓	SI ( ) NO ( x )
11. ¿Establece relaciones con los proveedores para lograr mutuamente beneficios a corto y largo plazo?	✓			✓		✓	SI ( ) NO ( x )
12. ¿Se encuentra informado sobre la ISO 9001:2015?	✓			✓		✓	SI ( ) NO ( x )
13. ¿Cumple con todos requisitos establecidos en la ISO 9001:2015?	✓			✓		✓	SI ( ) NO ( x )

  
**Mg. Anica Clavijo Hector Orlando**  
 DNI. 02786302  
 CLAD 06246





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

Yo, Darío Arismendi Arismendi, identificado con DNI 02638937 con el grado de Magíster en

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos: \_\_\_\_\_, elaborado por el estudiante ROBBIO CHUTES, JOHNN PAOLO, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN DE LAS MYPE RUBRO HAMBURGUESERÍAS EN URB. PIURA - PIURA, AÑO 2018.", que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 23-09 2018

  
Mg. Lic. Adm. Arteiza García Arismendi  
CLAD. 03141

VALIDACION EN LA VARIABLE CAPACITACION

Ítems relacionados con la variable capacitación	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítem para medir concepto
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI / NO
1. ¿Realiza capacitación especializada en su empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( x )
2. ¿Prepara a los colaboradores mediante la capacitación para la realización inmediata de diversas tareas del puesto?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( x )
3. ¿Utiliza la capacitación para desarrollar las habilidades del colaborador?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( x )
4. ¿La capacitación lo realiza con la finalidad de que sus colaboradores desempeñen posiciones futuras?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( x )
5. ¿Utiliza la capacitación para lograr el cambio de actitud de sus colaboradores?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( x )
6. ¿La adquisición de nuevas actitudes y hábitos de los colaboradores ha traído beneficios para la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( x )
7. Al principio, cuándo usted ingresó a trabajar. ¿Su jefe inmediato o persona especializada, le condujo para que se adapte, familiarice con la empresa y con el ambiente donde iba a laborar?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( x )
8. Después de ingresar a trabajar. ¿En qué momento fue capacitado?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( x )
9. ¿Recibió la capacitación en el propio lugar de trabajo u oficina	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( x )
10. ¿Participó de la capacitación en un lugar fuera de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( x )
11. ¿Qué técnicas de capacitación son utilizadas en la empresa para transmitir conocimientos o información?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( x )
12. ¿Qué técnicas de capacitación son utilizadas para el desarrollo de la conciencia propia y de los demás?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( x )

Mg. Lic. Adm. Antonia García Arismendi  
GLAD 03/41

**VALIDACION EN LA VARIABLE GESTION DE CALIDAD**

Ítems relacionados con la variable Gestión de calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítem para medir concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI / NO
1. ¿La empresa comprende las necesidades actuales y futuras de los clientes?	✓			✓		✓	SI ( ) NO ( x )
2. ¿La empresa mide la satisfacción de los clientes y actúa según los resultados?	✓			✓		✓	SI ( ) NO ( x )
3. ¿Proporciona al personal los recursos y la libertad para que actúen con responsabilidad y autoridad?	✓			✓		✓	SI ( ) NO ( x )
4. ¿Ofrece oportunidades para que sus colaboradores aumenten sus conocimientos, competencias y experiencias?	✓			✓		✓	SI ( ) NO ( x )
5. ¿Se comparten libremente en la empresa conocimientos y experiencias en equipos y grupos?	✓			✓		✓	SI ( ) NO ( x )
6. ¿Evalúa los posibles riesgos, consecuencias e impactos del proceso de calidad del servicio, en los clientes y proveedores?	✓			✓		✓	SI ( ) NO ( x )
7. ¿Define el sistema de gestión de calidad, identificando aquellos procesos que afectan algún objetivo?	✓			✓		✓	SI ( ) NO ( x )
8. ¿Mejora el sistema a través de la medición y la evaluación?	✓			✓		✓	SI ( ) NO ( )
9. ¿Fomenta en la empresa la mejora continua de productos, procesos y sistemas?	✓			✓		✓	SI ( ) NO ( x )
10. ¿Analiza los datos y la información obtenidos a través de los procesos, empleando métodos validos?	✓			✓		✓	SI ( ) NO ( x )
11. ¿Establece relaciones con los proveedores para lograr mutuamente beneficios a corto y largo plazo?	✓			✓		✓	SI ( ) NO ( x )
12. ¿Se encuentra informado sobre la ISO 9001:2015?	✓			✓		✓	SI ( ) NO ( x )
13. ¿Cumple con todos requisitos establecidos en la ISO 9001:2015?	✓			✓		✓	SI ( ) NO ( x )

  
 Mg. Lic. Adm. Artemiza Cecilia Arismendi  
 CLAD. 03/141



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

Yo, Victor Helio Patino Nino, identificado con DNI 02860873, con el grado de Magíster en Administración.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por el estudiante Bobbio Cayes Johan Paolo, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN DE LAS MYPE RUBRO HAMBURGUESERÍAS EN URB. PIURA - PIURA, AÑO 2018.", que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 23 setiembre 2018

  
Mg. VICTOR HELIO PATINO NIÑO  
RUC: 92715

VALIDACION EN LA VARIABLE CAPACITACION

Ítems relacionados con la variable capacitación	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesitan más ítems para medir concepto
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI / NO
1. ¿Realiza capacitación especializada en su empresa?	/			/		/	SI ( ) NO (x)
2. ¿Prepara a los colaboradores mediante la capacitación para la realización inmediata de diversas tareas del puesto?	/			/		/	SI ( ) NO (x)
3. ¿Utiliza la capacitación para desarrollar las habilidades del colaborador?	/			/		/	SI ( ) NO (x)
4. ¿La capacitación lo realiza con la finalidad de que sus colaboradores desempeñen posiciones futuras?	/			/		/	SI ( ) NO (x)
5. ¿Utiliza la capacitación para lograr el cambio de actitud de sus colaboradores?	/			/		/	SI ( ) NO (x)
6. ¿La adquisición de nuevas actitudes y hábitos de los colaboradores ha traído beneficios para la empresa?	/			/		/	SI ( ) NO (x)
7. Al principio, cuándo usted ingresó a trabajar. ¿Su jefe inmediato o persona especializada, le condujo para que se adapte, familiarice con la empresa y con el ambiente donde iba a laborar?	/			/		/	SI ( ) NO (x)
8. Después de ingresar a trabajar. ¿En qué momento fue capacitado?	/			/		/	SI ( ) NO (x)
9. ¿Recibió la capacitación en el propio lugar de trabajo u oficina	/			/		/	SI ( ) NO (x)
10. ¿Participó de la capacitación en un lugar fuera de la empresa?	/			/		/	SI ( ) NO (x)
11. ¿Qué técnicas de capacitación son utilizadas en la empresa para transmitir conocimientos o información?	/			/		/	SI ( ) NO (x)
12. ¿Qué técnicas de capacitación son utilizadas para el desarrollo de la conciencia propia y de los demás?	/			/		/	SI ( ) NO (x)



Mg. VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO  
RUC: 201001234567

VALIDACION EN LA VARIABLE GESTION DE CALIDAD

Ítems relacionados con la variable Gestión de calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesitan más ítems para medir concepto
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI / NO
1. ¿La empresa <u>comprende</u> las necesidades actuales y futuras de los clientes?		/	/			/	SI ( ) NO (x)
2. ¿La empresa mide la satisfacción de los clientes y actúa según los resultados?	/			/		/	SI ( ) NO (x)
3. ¿Proporciona al personal los recursos y la libertad para que actúen con responsabilidad y autoridad?	/			/		/	SI ( ) NO (x)
4. ¿Ofrece oportunidades para que sus colaboradores aumenten sus conocimientos, competencias y experiencias?	/			/		/	SI ( ) NO (x)
5. ¿Se comparten libremente en la empresa conocimientos y experiencias en equipos y grupos?	/			/		/	SI ( ) NO (x)
6. ¿Evalúa los posibles riesgos, consecuencias e impactos del proceso de calidad del servicio, en los clientes y proveedores?	/			/		/	SI ( ) NO (x)
7. ¿Define el sistema de gestión de calidad, identificando aquellos procesos que afectan algún objetivo?	/			/		/	SI ( ) NO (x)
8. ¿Mejora el sistema a través de la medición y la evaluación?	/			/		/	SI ( ) NO (x)
9. ¿Fomenta en la empresa la mejora continua de productos, procesos y sistemas?	/			/		/	SI ( ) NO (x)
10. ¿Analiza los datos y la información obtenidos a través de los procesos, empleando métodos válidos?	/			/		/	SI ( ) NO (x)
11. ¿Establece relaciones con los proveedores para lograr mutuamente beneficios a corto y largo plazo?	/			/		/	SI ( ) NO (x)
12. ¿Se encuentra informado sobre la ISO 9001:2015?	/			/		/	SI ( ) NO (x)
13. ¿Cumple con todos requisitos establecidos en la ISO 9001:2015?	/			/		/	SI ( ) NO (x)


  
 Mg. VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO

## Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 17-sept-2019 20:26 -05  
Identificador: 1174797666  
Número de palabras: 71  
Entregado: 1

informe completo Por Johan Paolo Bobbio Chuyes

Índice de similitud	
0%	
Similitud según fuente	
Internet Sources:	0%
Publicaciones:	N/A
Trabajos del estudiante:	N/A

TRABAJO 3 por Bobbio Chuyes Fecha de entrega: 17-sep-2019 05:46p.m. (UTC-0500) Identificador de la entrega: 1174709643 Nombre del archivo: BOBBIO.pdf (449.3K) Total de palabras: 15361 Total de caracteres: 82612  
TRABAJO 3 INFORME DE ORIGINALIDAD 7 % 7 % INDICE DE SIMILITUD FUENTES DE INTERNET 0 % PUBLICACIONES % TRABAJOS DEL ESTUDIANTE FUENTES PRIMARIAS 1 www.itzonamaya.edu.mx Fuente de Internet 7 %  
Excluir citas Excluir bibliografía Activo Excluir coincidencias < 4% Activo

USER: 45757402


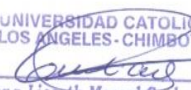
Nro: 082019-00007656  
Fecha: 17-09-2019 18:27

## CONSTANCIA DE NO ADEUDO

La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) BOBBIO CHUYES JOHAN PAOLO, con código de matrícula 0811140007, de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION; no registra deuda pendiente a la fecha para optar TALLER DE TITULACION.

Se expide el presente a solicitud del interesado(a).

PIURA, 17 DE SEPTIEMBRE DEL 2019.

  
UNIVERSIDAD CATOLICA  
LOS ANGELES-CHIMBOTE  
  
Lisseth Moscot Carbaja

  
UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE  
PIURA  
  
Sra. Ana Silvia Chuyes Guevara  
ESPECIALISTA C.J.R.

V°B° CAJA

V°B° BIBLIOTECA (\*)

V°B° LABORATORIO/ CLINICA  
(\*)

(\*) Requerido en los centros donde exista Biblioteca y/o Laboratorio.