



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LA CAPACITACIÓN
EN VENTAS DEL PERSONAL DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTA DE
ÚTILES DE ESCRITORIO Y OFICINA, DISTRITO DE NUEVO
CHIMBOTE, 2017.

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

AUTORA

Br. RUIZ COTOS, YASUMY MIRELLA
Código Orcid: 0000-0003-2488-1722

ASESOR

Dr. CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS
Código Orcid: 0000-0002-6399-59268

CHIMBOTE – PERÚ

2019

Equipo de Trabajo

Autora

Br. Ruiz Cotos, Yasumy Mirella
Código Orcid: 0000-0003-2488-1722

Asesor

Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarías
Código Orcid: 0000-0002-6399-59268

Miembros del Jurado

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda
Código Orcid: 0000-0002-5746-9374

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel
Código Orcid: 0000-0002-7575-3571

Mtro. Cerna Izaguirre, Julio César
Código Orcid: 0000-0002-5471-4549

JURADO EVALUADOR

Mgr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

Presidenta

Mgr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

Miembro

Mtro. Cerna Izaguirre, Julio César

Miembro

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida, por darme todo lo que tengo y porque gracias a él estoy donde debo estar. Por haberme guiado durante toda mi carrera y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y fortaleza.

A mi familia por haberme apoyado durante todo este tiempo, en especial a mi madre Laurencia Cotos Milla por ser mi ejemplo a seguir, porque sin su perseverancia y coraje no sería la mujer que soy. A mi hermano Alexis Ruiz Cotos por ser mi luz, mi guía, por haberse sacrificado tanto para darme una mejor educación.

A mi asesor de tesis Reinerio Centurión por guiarme durante la realización del proyecto, por los conocimientos impartidos en cada clase, por la confianza y sobre todo la paciencia para con todos sus alumnos. Para la señorita Elida Estrada, que ha sido un excelente apoyo en todos estos años, por su amistad y conocimientos transmitidos.

DEDICATORIA

A Dios, mi padre celestial, por ser mi fortaleza en mis momentos de debilidad, por mantenerme siempre fuerte para lograr todo lo que me he propuesto satisfactoriamente, por la sabiduría brindada para la culminación de esta anhelada meta.

Con todo mi amor y cariño para las personas más importantes en mi vida, mi madre que gracias a su esfuerzo he podido cumplir mis sueños y a mi hermano por ser la luz de mi vida, mi alegría, mi compañero y mi guía en todos mis años de vida, a ellos, por ser mi motivación constante.

A Janlebi Pérez, por su paciencia y voluntad, por apoyarme durante toda mi carrera, por ser el motor y la motivación de mis metas, por transmitirme todas sus enseñanzas, por ser mi inspiración para ser cada día mejor y por su amor infinito que llena de alegría mi vida.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar las características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro Venta de Útiles de escritorio y oficina en el Distrito de Nuevo Chimbote, 2017. La investigación fue de diseño No experimental/ transversal y descriptivo, se utilizó una población muestral de 40 Micro y Pequeñas Empresas a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 24 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: El 67.5% tienen entre 31 a 50 años. El 67.5% son mujeres. El 40% son universitarios. El 60% son administrados por sus dueños. El 75% se crearon para generar ganancias. El 40% tiene poco conocimiento sobre Gestión de Calidad. El 85% conocen el marketing. El 65% manifiestan que los trabajadores tienen como dificultad la poca iniciativa El 100% considera que la Gestión de Calidad mejora el rendimiento. El 90% considera la capacitación como inversión. El 97.5% afirma que la capacitación mejora el rendimiento. Finalmente, en esta investigación se concluye que los representantes son de edad adulta, de género femenino, están siendo gestionadas por los dueños del negocio, tienen grado de instrucción universitario, el objetivo de creación es generar ganancias, tienen poco conocimiento acerca del término Gestión de Calidad, conocen el marketing como técnica de gestión pero consideran que la Gestión de Calidad mejora el rendimiento de los trabajadores, fundamentan que la técnica de capacitación es un inversión por ello afirman que la capacitación contribuye al rendimiento de los trabajadores.

Palabras Clave: Calidad, Capacitación, Gestión, Micro y Pequeñas Empresas, Representantes.

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to determine the characteristics of the representatives of the Micro and Small enterprises of the commerce sector, sale of office tools and office in the District of Nuevo Chimbote, 2017. The research was of design Not experimental/ transversal and descriptive, a sample population of 40 Micro and Small Businesses was used to apply a structured questionnaire of 24 questions through the survey technique, obtaining the following results: 67.5% are between 31 and 50 years old. 67.5% are women. 40% are university students. 60% are managed by their owners. 75% were created to generate profits. 40% have little knowledge about Quality Management. 85% know about marketing. 65% say that workers have difficulty with the little initiative 100% consider that Quality Management improves performance. 90% consider training as an investment. 97.5% say training improves performance. Finally, in this research it is concluded that the representatives are of adult age, of feminine gender, are being managed by the owners of the business, have degree of university education, the objective of creation is to generate profits, have little knowledge about the term Quality Management, know marketing as a management technique but consider that Quality Management improves the performance of workers, they argue that the training technique is an investment for this reason they affirm that the training contributes to the performance of the workers.

Keywords: Quality, Training, Management, Micro and Small Companies, Representatives.

CONTENIDO

1. TÍTULO DE LA TESIS	i
2. EQUIPO DE TRABAJO	ii
3. FIRMA DEL JURADO EVALUADOR	iii
4. AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA	iv
5. RESUMEN Y ABSTRACT	vi
6. CONTENIDO	viii
7. ÍNDICE DE TABLAS	ix
8. ÍNDICE DE FIGURAS	x
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	7
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases Teóricas	12
2.3. Marco Conceptual	48
III. Hipótesis	51
IV. Metodología	52
4.1. Diseño de la investigación	52
4.2. Población y muestra	52
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	53
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
4.5. Plan de análisis	54
4.6. Matriz de consistencia	55
4.7. Principios éticos	56
V. Resultados	57
5.1. Resultados	57
5.2. Análisis de resultados	62
VI. Conclusiones	73
Referencias bibliográficas	74
Anexos	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tablas

Tabla 1. Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector comercio, rubro venta de útiles de escritorio y oficina, Distrito de Nuevo Chimbote, 2017
57

Tabla 2. Características de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector comercio, rubro venta de útiles de escritorio y oficina, Distrito de Nuevo Chimbote, 2017. 58

Tabla 3. Características de la Gestión de Calidad y Capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector comercio, rubro venta de útiles de escritorio y oficina, Distrito de Nuevo Chimbote, 2017. 59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figuras

Figura 1. Edad del representante legal	92
Figura 2. Sexo del representante legal	92
Figura 3. Grado de instrucción del representante legal	93
Figura 4. Cargo que desempeña en la Mype	93
Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo	94
Figura 6. Tiempo de permanencia en el rubro	94
Figura 7. Número de trabajadores de la Mype	95
Figura 8. Personas que trabajan en la Mype	95
Figura 9. Objetivo de creación de la Mype	96
Figura 10. Conocimiento del término Gestión de Calidad	96
Figura 11. Técnicas de Gestión de Calidad que conoce	97
Figura 12. Dificultades para su implementación	97
Figura 13. Técnicas de medición del Rendimiento	98
Figura 14. La Gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio	98
Figura 15. Recibió capacitación antes de la creación de la Mype	99
Figura 16. Capacitación recibida en los últimos años	99
Figura 17. Veces que se ha capacitado	100
Figura 18. Consideración a la técnica de capacitación	100
Figura 19. Capacita a su personal	101
Figura 20. Técnicas para capacitar	101
Figura 21. Temas de capacitación a su personal	102
Figura 22. Razón por la que no capacita a su personal	102
Figura 23. Beneficios que proporcionó la capacitación	103
Figura 24. La capacitación mejora el rendimiento de sus trabajadores	103

I. Introducción

Durante la década de los noventa el Perú sufrió un problema económico muy grande, una hiperinflación que causó caos en todas las ciudades de nuestro país. En consecuencia, muchos pobladores migraron desde sus provincias hacia la capital con la finalidad de mejorar económicamente su situación y sólo se hallaron con situaciones adversas. Por esto, muchos inmigrantes tuvieron que sacar su lado creativo y así subsistir en un país abundado de pobreza. En cada rincón aislado de las ciudades de nuestro país, encontramos a peruanos emprendedores, que han sabido sacar adelante sus negocios con dedicación y esfuerzo, llegando a sobresalir como microempresarios, en negocios que se han construido a raíz de la falta de oportunidades. La importancia de la MYPE se evidencia desde distinto ángulos. En primer lugar, es una de las principales fuentes de empleo; es interesante pues como herramienta de promoción de empleo en la medida en que solo exige una inversión inicial y permite el acceso a estratos de bajos recursos. En segundo lugar, puede potencialmente constituirse en apoyo importante a la gran empresa resolviendo algunos cuellos de botella en la producción. (Tello, 2014)

Siendo las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) instituciones pequeñas con gran incidencia e importancia en la economía de un país, generando más empleo e incluso mucho más que las grandes empresas, contribuyendo altamente al PBI y crecimiento económico. Con esto no sólo se da la oportunidad de que personas desempleadas mejoren su calidad de vida y la de sus familias a través de la generación de su propio empleo, sino también de que contribuyan con una mejor productividad en los procesos de las grandes empresas. Sin embargo, las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) cuentan con problemas y tienden a no ser sólidas estructural y legalmente, debido a que son constituidas por familias, personas con conocimientos de un oficio, pero sin estudios empresariales, y esto genera que al poco tiempo puedan ser absorbidas por estos problemas. Esto se genera por el escaso conocimiento que tienen los dueños de los negocios sobre técnicas modernas como la capacitación, que, al buscar generar mayor rentabilidad para la empresa, se ahorran ciertos gastos como la instrucción hacia sus colaboradores.

Este problema no sólo se encuentra en nuestro país, sino en otros países del mundo, tal es el caso de España, en el cual el desuso de esta técnica se debe al desinterés de los encargados en cuanto a capacitaciones sobre gestión y creación, según Piqué (2013) la divisoria en formación de los empresarios y directivos de la empresa española proviene de la falta de capacitación formal en contenidos vinculados a la creación, gestión y dirección de empresas. A pesar de que el stock de formación universitaria es mucho más amplio en los empresarios que en los trabajadores. Casi el 45% de empresarios españoles tiene formación universitaria, en general, esta es de carácter técnico. Únicamente un 20% de los empresarios y directivos en España ha recibido educación formal en contenidos empresariales.

Del mismo modo en América Latina, también encontramos problemas relacionados a la gestión de calidad y capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas, puesto que estos han sido trabas para la realización y crecimiento de las Mype tal como lo menciona Paulise (2015), en Argentina el problema común que se observa en las PYMES y emprendimientos es su falta de profesionalización. Esto implica un enfoque más serio de la empresa hacia lograr la calidad del producto y servicio que se ofrece, estandarización en las operaciones, una mejora en la gestión de los empleados, mayor control de los insumos y proveedores, planificación de las acciones, análisis de los resultados y finalmente, una revisión del liderazgo de los dueños. Al igual que en nuestro país, el Estado no apoya a este tipo de empresarios, por lo que estos se ven obligados a cerrar, ya que no existen programas de desarrollo, ni cultura de desarrollo, ni procesos burocráticos eficientes. Todo esto impide que las MYPE se desarrollen de manera no formalizada, causando daño desde el inicio de su gestión.

En Ecuador, muchas microempresas al ser pequeñas no cuentan con planificación y tampoco con una estructura organizacional formal lo que dificulta que muchos dueños puedan realizar su gestión de manera óptima. A pesar que su tamaño lo exige, las pequeñas y medianas empresas no cuentan con una estructura administrativa sólida, en donde se encuentren identificados sus departamentos con claridad, la planificación es prácticamente inexistente, los dueños son quienes en su gran mayoría toman las decisiones en todas las áreas, lo que dificulta su poder de gestión. El área administrativa es una de las mayores

fortalezas, basadas en una presencia en el mercado de muchos años, una adecuada capacitación del personal y sobre todo posibilidades de especializarse en determinadas áreas; se destaca la formalidad con la que llevan adelante sus negocios, sin embargo, se refleja la ausencia de herramientas básicas de planificación y especialización. (Tobar, 2015). Toda empresa y colaborador debe saber el cargo en el que desempeña sus funciones, esto debido a que muchos negocios al ser microempresas no cuentan con cierta planificación de sus actividades, así también como la falta de una estructura organizacional que indique a los colaboradores las actividades a desempeñar en su cargo, lo que dificulta más aún la productividad en la empresa, puesto que tampoco se toma a conciencia la realización de capacitaciones para especializar a los trabajadores. En nuestro país esto pasa muy seguido en las instituciones estatales, puesto que no hay un mayor énfasis en el personal, por otro lado, son muy pocas microempresas que realicen un proceso administrativo óptimo y esto debido a la falta de capacitaciones a los dueños, porque lamentablemente nuestro gobierno no difunde muchos programas de emprendimiento.

Por otra parte, en el Perú las Micro y Pequeñas Empresas cumplen un rol importante en cuanto a la activación de la economía. Puesto que, las MYPE representan el 98.3% del total de empresas existentes (94.4% micro y 3.9% pequeña), pero el 74% de ellas opera en la informalidad. La gran mayoría de las MYPE informales se ubica fuera de Lima, generan empleo de mala calidad (trabajadores familiares en muchos casos no remunerados) con ingresos inferiores a los alcanzados en las empresas formales similares. (Choy, 2010) Las Mype son la principal fuente de ingresos para la economía, pero como sabemos al igual que existe gran cantidad de ellas, también podemos ver muchas personas que han emprendido sus microempresas de una manera informal, puesto que hay muy poco apoyo para éstas, trámites muy lentos y desconocimiento de los mismos que hacen que los microempresarios opten por trabajar de manera ilegal; causando así empleos de baja calidad y remuneraciones inferiores a los estipulado en las leyes. Según manifiesta Choy (2010) en relación a sus niveles de competitividad, existen serias deficiencias en cuanto a capacitación, costeo, negociaciones, formulación de planes de negocios, investigación de mercados, entre otros; estos factores representan algunos de los conceptos y herramienta de gestión poco manejadas por las MYPE peruanas y son vitales para competir en mercado abiertos. Para el crecimiento

de estas empresas, es importante que se implementen programas de capacitación gratuitos por parte del Estado, es decir, si se quiere que las microempresas se expandan al mercado internacional, a través de las exportaciones. Por ello, quien esté a la cabeza del negocio debe estar debidamente capacitado, con la intención de ganar habilidad y realizar una buena gestión en su empresa.

Como se aprecia tanto en Europa, Latinoamérica y Perú son muchas las Micro y Pequeñas Empresas que presentan deficiencias en su gestión, primordialmente en el uso de la capacitación para con sus colaboradores, tal es el caso de Ancash, las Mype en la provincia del Santa en su mayoría son dirigidas por personas adultas de sexo femenino, con instrucción secundaria y superior técnica, y están en el mercado por más de 4 años. En la capacitación, las Mype consideran que esta es una inversión; por ello, han capacitado a su personal más de una vez en atención al cliente. Respecto a la gestión de calidad, a pesar de que tienen dificultades del personal con poca iniciativa y no se adapta al cambio y la aplicación de una adecuada gestión de calidad, han mejorado el rendimiento del negocio. (Centurión, 2015)

Muchas personas encargadas de las Mype sólo han llegado a tener instrucción técnica, pero eso no ha sido impedimento para mantenerse en el mercado durante muchos años, tomando a conciencia que la capacitación es una gran inversión para sus organizaciones, puesto que gracias a ello es que las microempresas se desenvuelven en el mercado de una manera óptima, evitando el cierre y compitiendo arduamente, poniendo mayor importancia a la gestión y brindando un servicio de calidad en sus productos, servicios y procesos. Ahora bien, los colaboradores muchas veces son recios al cambio, modificación que se debe realizar si se quiere que el negocio se mantenga a través del tiempo, con la influencia de la competencia y globalización. Por otro lado, en el distrito de Nuevo Chimbote, lugar en el que se desarrolló la investigación, hay un alto índice de micro y pequeñas empresas, en los diferentes rubros, en especial en la Venta de útiles de escritorio y oficina, muchas de estas microempresas aún se mantienen en el mercado al contrario de otras que con el paso del tiempo y debido al desconocimiento de sus representantes se han visto forzadas a cerrar o implementar algún tipo de negocio en otro rubro, ya que ignoran temas como la gestión de calidad o capacitación del personal. Por lo anteriormente expresado se planteó el siguiente

problema de investigación: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad con el uso de la capacitación en ventas del personal de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro Venta de Útiles de escritorio y oficina, Distrito de Nuevo Chimbote, 2017?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características de la Gestión de Calidad con el uso de la capacitación en ventas del personal de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro Venta de Útiles de escritorio y oficina en el Distrito de Nuevo Chimbote, 2017.

Para lograr alcanzar el objetivo general, se plantearon los siguientes objetivos específicos: Describir las características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro Venta de Útiles de escritorio y oficina en el Distrito de Nuevo Chimbote, 2017. Describir las características de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro Venta de Útiles de escritorio y oficina en el Distrito de Nuevo Chimbote, 2017. Describir las características de la Gestión de Calidad con el uso de la capacitación en ventas del personal de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro Venta de Útiles de escritorio y oficina en el Distrito de Nuevo Chimbote, 2017.

La investigación se justifica porque permitió conocer las principales características de las micro y pequeñas empresas del rubro Venta de Útiles de escritorio y oficina en el Distrito de Nuevo Chimbote, obteniendo conocimientos como la importancia de las Micro y pequeñas empresas, Gestión de calidad, sistema de gestión de calidad, técnicas modernas de la Gestión de calidad, capacitación, ventajas de la capacitación, empoderamiento a los trabajadores.

Además se justifica porque gracias a esta investigación se permitió detectar los problemas, tales como, el poco conocimiento de parte de los dueños de la gestión de calidad, la poca iniciativa que tienen al implementar la gestión de calidad en sus negocios, la falta de capacitación antes de la creación de sus Mype, la carencia de las capacitaciones constantes y el uso insuficiente de la capacitación por no contar con colaboradores, por ende, el presente estudio permitió solucionar los problemas detectados en las micro y pequeñas empresas del ámbito estudiado.

Finalmente se justifica porque contribuye a la formación de los estudiantes, siendo fuente de información, asimismo sirve como base para trabajos posteriores de investigación y es un medio de consulta para las micro y pequeñas empresas del rubro venta de útiles de escritorio y oficina en el Distrito de Nuevo Chimbote.

En el presente estudio se utilizó como método de investigación el diseño no experimental, transversal y descriptivo, además se empleó una población constituida por 60 Micro y Pequeñas Empresas de las cuales sólo se ha considerado una muestra dirigida comprendida por 40 Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro Venta de Útiles de Escritorio y Oficina del Distrito de Nuevo Chimbote, empleando la técnica de la encuesta a los diferentes representantes como principal fuente de recolección de datos a través del cuestionario estructurado con 24 preguntas correspondientes, encontrándose con más detalle en el Acápite IV: Metodología.

Mediante esta investigación se elaboraron 3 tablas y 24 figuras (Anexo 6) correspondientes a las Micro y Pequeñas Empresas, a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas y a la variable Gestión de Calidad con el uso de la capacitación las cuales fueron tabuladas y analizadas correspondientemente a través del estudio y el contraste de los resultados obtenidos con los resultados de investigaciones de diversos autores que se emplearon en el desarrollo de nuestra investigación, el cual está ubicado en el Acápite V: Resultados.

Por último, en la investigación se obtuvieron 3 conclusiones correspondientes a los resultados obtenidos, estas conclusiones están comprendidas referente a las Micro y Pequeñas Empresas, a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas y a la variable Gestión de Calidad con el uso de la capacitación y se encuentran en el Acápite VI: Conclusiones.

II. Revisión de Literatura

2.1. Antecedentes

González Lázaro (2016) en su trabajo de investigación denominado *Caracterización de la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro Venta minorista de Ropa, Mercado Modelo, del Distrito de Chimbote, 2013*, tiene como objetivo general determinar las características de la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro venta minorista de ropa, mercado modelo, del Distrito de Chimbote, 2013. La investigación es de diseño no experimental – Transversal – descriptivo, se utilizó una población de 100 Micro y Pequeñas Empresas de rubro venta minorista de ropa, mercado modelo, del Distrito de Chimbote 2013 con una muestra dirigida de 30 Micro y pequeñas empresas. Se obtuvo como resultados los siguientes: La edad promedio de los encuestados el 50 % tiene edad entre 31-50 años, en cuanto al género del representante legal del 100% de los encuestados, el 63.3% son del género femenino. Referente al grado de instrucción el 50% tienen estudios técnicos. Del 100%, el 40% desempeñan el cargo de dueños, el 56,7% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas tiene una permanencia en el mercado de 5 a 10 años, el 66,7% de los encuestados tiene como objetivo hacer crecer su negocio y el 80% conoce el término Gestión de Calidad. En cuanto a la capacitación el 67.7% si capacita a su personal de venta para brindar un mejor servicio. Y finalmente, concluye la mayoría de empresarios son personas maduras con experiencia en el mercado, de edad promedio entre 31 a 50 años, la mayoría son del género femenino, cuentan con estudios tecnológicos realizados, además que la mayoría de MYPES practican la Gestión de Calidad, con más de 5 años en el mercado siendo creadas con la finalidad de obtener ganancias, y crecer y expandir el negocio, las MYPES en su mayoría conoce el significado de la gestión de calidad, por último respecto a la Gestión de Calidad perciben mejoras a raíz de la aplicación de la gestión de calidad y si capacitan a su personal de ventas para brindar un mejor servicio al cliente.

Landeo Gavilán (2016) en su trabajo de investigación titulado *Caracterización de la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio – rubro Comercialización de Lencería del Mercado Modelo, Chimbote, 2014*, tiene como objetivo general determinar las características de la Gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro comercialización de lencería, en el mercado Modelo,

Chimbote, 2014, se utilizó el diseño no experimental- transversal- descriptivo, utilizando una población de 10 Micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro comercialización de lencería del mercado Modelo, Chimbote, 2014. Por consiguiente llegó a los siguientes resultados: Con respecto a la edad de los representantes de las Micro y pequeñas empresas: El 60% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas encuestadas tienen una edad de entre 30 a 50 años, con respecto al género del representante de las Mype el 80% de los representantes legales son de género femenino, con referente al grado de instrucción el 60% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas encuestadas cuentan con estudios secundarios. Con respecto al cargo que ocupan en la empresa el 80% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas encuestadas son dueños, el 50% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas encuestadas tienen de 7 a más años laborando en el cargo, el 90% de las micro y pequeñas empresas encuestadas tienen de 7 a más años de antigüedad en el rubro. En relación al objetivo de las Micro y pequeñas empresas: El 60% tienen como objetivo de generar ganancias, el 80% de las micros y pequeñas empresas encuestadas cuentan de 1 a 3 trabajadores en su empresa. En cuanto a Gestión de Calidad, el 80% de los representantes legales no conocen el término de gestión de calidad. Finalmente, se concluye que la mayoría de las micro y pequeñas empresas están representadas por personas adultas entre 30 a 50 años, son de sexo femenino, han culminado sus estudios secundarios y son dirigidos por sus propios dueños y vienen desempeñándose en el cargo de 7 años a más. Además que la mayoría tienen de 7 años a más de permanencia en el rubro, son formales, se crearon para generar ganancias para las Micro y pequeñas empresas y cuentan de 1 a 3 trabajadores en su empresa. Por último, la mayoría de las micro y pequeñas no tienen conocimiento sobre gestión de calidad.

Palma Morillo (2016) en su trabajo de investigación denominado *Caracterización de la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas, en el Sector Comercio, rubro carpintería, en el Distrito de Coishco, Provincia del Santa 2015*, tiene como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro carpintería, en el distrito de Coishco, Provincia del Santa 2015, la investigación fue no experimental – transversal - descriptiva, con una población de 25 Micro y Pequeñas Empresas, teniendo como muestra dirigida 12 Micro y Pequeñas Empresas. Por tanto se obtuvo como resultados lo siguiente: Respecto a la edad de los representantes el 58%

tiene 51 años a más, el 100% son de género masculino, en cuanto al grado de instrucción el 83.3% de los encuestados tienen estudios de secundaria completa, el 100% están siendo administradas por sus propios dueños. El 83.3% de las micro y pequeñas empresas vienen desarrollando esta actividad en el rubro entre 11 a más años, el 58.3% afirman que se formaron para generar ganancias. Referente a Gestión de Calidad, el 100% creen que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, el 66.6% de las micro y pequeñas empresas no conoce ninguna de las técnicas moderna, también se observa que el 33.3% del personal tiene poca iniciativa en cuanto a las dificultades del personal, el 100% de las micro y pequeñas empresas utiliza la evaluación para medir el rendimiento de su personal. Finalmente concluye que las micro y pequeñas empresas se encuentran dirigidas en su totalidad por personas de género masculino y en su mayoría tiene una edad de 50 a más años, los representantes solo cuentan con un grado de instrucción de secundaria completa y se encuentran administradas por sus propios dueños. Estas Mypes fueron formadas con la finalidad de generar ganancias y han desarrollado esta actividad en su mayoría de 11 a más años. Además los representantes en su totalidad consideran que la gestión de calidad contribuye al crecimiento del negocio.

Rodríguez Pinedo (2016) en su trabajo de investigación denominado *Caracterización de la Gestión de Calidad y Competitividad de las Mypes en los Servicios de Venta de Electrodomésticos en el Distrito de Juanjuí, Año 2016*, tiene como objetivo general conocer características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES en los servicios de venta de electrodomésticos en el Distrito de Juanjuí año 2016, el diseño que se utilizó fue no experimental-transversal descriptivo, con una población total de 08 Micro y pequeñas Empresas y una muestra de 06 Micro y Pequeñas Empresas. Durante el trabajo de investigación se obtuvieron los siguientes resultados: Referente a la edad del representante el 66.7% tienen de 31 a 50 años, el 83.3% son de sexo masculino, el 66.7% de los representantes de las MYPES tienen instrucción superior universitaria, respecto a la permanencia en el mercado el 50% de las MYPES tienen entre 4 a 6 años en el mercado, el 100% de las Mype afirma que la empresa se creó para generar ganancias. El 100% afirma que la Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, el 66.7% usa la técnica de Benchmarking, el 83.3% manifiesta que la dificultad del personal es por la poca iniciativa que pueden tener al momento de trabajar. En relación a la técnica para medir el

rendimiento el 66.7% utiliza la técnica de escala de puntuaciones. Por último el autor llegó a la conclusión de que la mayoría de los Representantes de las MYPES tienen de 31 a 50 años de edad, son de Sexo Masculino, tienen instrucción superior universitaria. Además la mitad de las MYPES tienen entre 4 a 6 años en el mercado, el total de las MYPES se crearon para generar ganancias. Finalmente el total de las MYPE afirma que la Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, la mayoría usa la técnica de Benchmarking, la dificultad del personal es por la poca iniciativa que pueden tener al momento de trabajar y utiliza la técnica de escala de puntuaciones. Concluye que la mayoría de los Representantes tienen de 31 a 50 años de edad, son de sexo masculino, tienen instrucción superior universitaria, la mitad de las MYPES tienen entre 4 a 6 años en el mercado. El total de las MYPES se creó para generar ganancias. Además el total de las MYPES afirma que La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. La mayoría de las MYPES usa la técnica de Benchmarking, la dificultad del personal es por la poca iniciativa que pueden tener al momento de trabajar, utiliza la técnica de escala de puntuaciones.

Serrano Ponce (2017) en su trabajo de investigación titulado *La Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, rubro Ferreterías en el Distrito de Santa, 2015*, tiene como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro Ferreterías en el distrito de Santa, 2015, se utilizó el diseño no experimental-transversal-descriptivo, con una población conformada por 03 Micro y Pequeñas Empresas. El autor obtuvo los siguientes resultados: Con relación a la edad de los representantes el 66,7% tiene edades entre 31 y 50 años, con respecto al género de los propietarios encuestados el 100% pertenece al género masculino, el 66.7% de los representantes encuestados, tiene estudio superior no universitario. Con respecto al cargo que ocupa el representante el 100% de encuestados es dueño del establecimiento, el 100% de estas empresas se dedica al negocio de las ferreterías de 7 años a más. El 66,7% de los propietarios encuestados de la MYPE en estudio manifiestan que el tiempo que llevan en el rubro es de 4 a 6 años, el 66,7% de los propietarios encuestados, tiene trabajadores a cargo entre 0 a 3 colaboradores. Además el 100% de los encuestados ha creado su MYPE, con la finalidad de generar ganancias. Del total de encuestados el 66.7% manifiesta que la Gestión de calidad si contribuye al mejoramiento del negocio, el 100% opta por el Benchmarking. Ante la pregunta sobre que técnica utiliza para medir el rendimiento

del personal, el 100% de propietarios encuestados manifestó usar la observación. Se concluye que la mayoría de los propietario, son personas adultas relativamente jóvenes con edades que fluctúan entre los 31 a 50 años, predominando entre los propietarios el género masculino, esto es debido a que se considera las ferreterías como un centro de trabajo rudo; la mayoría cuenta con estudio superior no universitario y todos los encuestados son dueños de su negocio con más de 7 años a cargo de la administración. La mayoría de las MYPE, tiene una permanencia en el rubro de 4 a 6 años, esta misma mayoría cuenta con un número de colaboradores de 0 a 3 personas y todos los encuestados crearon su MYPE para generar ganancias. En gestión de calidad, se concluye que en la mayoría de las MYPE, cree que la Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, también concluimos que el total de encuestados manifiesta utilizar el benchmarking como herramienta de Gestión y utiliza la observación como técnica de evaluación.

Torres Hurtado (2017) en su trabajo de investigación denominado *La Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas, rubro Ferreterías del Jirón Manuel Ruiz de la Ciudad de Chimbote, 2015*, tiene como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro ferreterías del Jirón Manuel Ruiz de la ciudad de Chimbote, 2015, el diseño que se utilizó fue no experimental-transversal-descriptivo, contando con una población conformada por 10 Micro y Pequeñas Empresas. Y obtuvo como resultados los siguientes: El 80% de los encuestados tienen entre 31 a 50 años, el 80% del total de empresarios encuestados pertenece al género masculino, el 60% tiene como grado de instrucción secundaria completa. Además el 60% manifiesta ser el dueño del establecimiento, el 70% manifiesta estar en el cargo entre 4 a 6 años. Referente al tiempo de permanencia en el rubro el 50% de las empresas lleva de 4 a 6 años en el rubro, un 40% de los encuestados manifiesta que el número de sus colaboradores es de 4 a 6, el 100% de los encuestados manifiesta que su empresa fue creada para generar ganancias. En relación a Gestión de Calidad, el 90% manifestó que sí, que la gestión de calidad contribuye al mejoramiento del negocio, el 50% de manifestó utilizar el Benchmarking, el 40% de los encuestados, manifiesta que su personal no se adapta a los cambios; respecto a la técnica de medición, la más utilizada es la observación, el 60% de los encuestados manifiesta ponerla en práctica con su personal. Por último concluye, con respecto a los representantes de las MYPES, determinando como características principal que son dirigidas por personas adultas y en su

mayoría pertenecen al género masculino debido a la naturaleza del negocio. Tienen como grado de instrucción secundaria completa y son dueños de su propia MYPE, desempeñándose en el cargo entre 4 a 6 años. Con respecto a la MYPE se concluye que, el tiempo que llevan en el rubro la mayoría es de 4 a más años, lo que permite darle cierta estabilidad al negocio, estas MYPES cuentan con 4 a más colaboradores y fueron creadas en su totalidad con la finalidad de generar ganancias.

2.2. Bases Teóricas

Las Micro y Pequeñas Empresas

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

Cuando esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas.

La Micro y Pequeña Empresa es uno de los principales motivos por la que la economía de nuestro país se mantiene dinamizada, puesto que abarcan un gran porcentaje de todos los tipos de empresas que existen en nuestro país, éstas mayormente se han formado de negocios familiares ya que ante las necesidades se han visto obligados a solventarse a través de este tipo de negocios. Ésta brinda muchos puestos de trabajos a personas desempleadas y ayuda a erradicar la pobreza en nuestro país, generando una mejora en la calidad de vida de muchas familias.

Características de las Micro y Pequeñas Empresas

Según la Ley 30056 (2013) las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

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

De acuerdo a esta Ley las ventas anuales cambiarán perjudicando o beneficiando a los empresarios de acuerdo al tipo de empresa en el que se encuentre su negocio, estas empresas tienen que estar netamente regidas a lo que manifiesta el Poder Legislativo con la finalidad de mantener orden y control con las más de cientos empresas que se crean día tras día en nuestro país.

Clasificación de las Micro y Pequeñas Empresas

Falconier (2011) afirma que las micro y pequeñas empresas se clasifican en:

- **Según su actividad:**

Producción: Estas son aquellas que producen artículos a menor escala y los venden a intermediarios, o al consumidor final.

Comercio: Estas son aquellas que se dedican a la compraventa, compran productos los cuales venden.

Servicio: Estas son aquellas que realizan un trabajo o prestan servicios a otras empresas.

En nuestro país podemos ver la variedad de empresas que se dedican a ciertas actividades, usualmente las microempresas se dedican al comercio, es decir compran y venden productos de marcas reconocidas con la finalidad de generar rentabilidad y además porque ven oportunidades de negocios en ciertas zonas, en cuanto a lo que es servicio, muchas microempresas se dedican a prestar servicios a terceros, por ejemplo, las empresas de

transporte que prestan servicio a grandes empresas. Actualmente esto se ha vuelto usual puesto que muchas empresas grandes con el propósito de aminorar costos contratan microempresas para realizar ciertas actividades en sus empresas.

- **Según la potencialidad, capacidad de crecimiento o desarrollo:**

Microempresa de Subsistencia: Estas son unidades económicas situadas bajo el nivel de acumulación, que no han logrado reproducir y/o retener el excedente económico necesario para generar un capital o para reproducir el proceso de producción, sino más bien se limitan a remunerar el trabajo.

Microempresa de acumulación simple: Son aquellas que logran retener los excedentes generados en el proceso productivo, donde escasamente se garantiza reproducir el proceso de producción. Posee escasa capacidad de ahorro.

Microempresa de acumulación ampliada: Son aquellas que logran tener los excedentes generados en el proceso productivo, con un grado tal que este nivel abarca a las pequeñas empresas propiamente tales, que en su mayoría disponen de personal calificado y cuyos dueños generalmente poseen educación superior.

Además de esta clasificación, se pueden presentar distintos niveles de desarrollo, que dependerán de la realidad que vivan en un momento determinado, estos niveles son tres:

- **Nivel de sobrevivencia:** La actividad es considerada de emergencia, transitoria y permite apenas la satisfacción de las necesidades básicas en términos de simple sobrevivencia fisiológica (por lo tanto, en condiciones de subnutrición, in salubridad, viviendas precarias y de emergencia, etc.).
- **Nivel de subsistencia:** La actividad permite satisfacer las necesidades básicas, pero no hace posible ninguna forma de acumulación y crecimiento; la opción puede manifestar alguna continuidad y duración en el tiempo, aunque difícilmente sea asumida voluntariamente como opción permanente.

- **Nivel de crecimiento:** Cuando las personas logran a través de las actividades, un progresivo mejoramiento de la calidad de vida, valoran ciertos aspectos especiales de lo que hacen (libertad, autogestión, etc.), o adicionan actividades culturales y de capacitación que las potencian y les abren mejores posibilidades de éxito y; en consecuencia, se juegan por la iniciativa emprendida como opción permanente a través de la cual buscan crecer e ir más allá de la simple subsistencia.

Lo que se observa hoy en día en las microempresas es que muchas de ellas han sido creadas con la finalidad de subsistir, pero no precisamente en el mercado, sino que las familias de los dueños a través de la rentabilidad del negocio puedan satisfacer sus necesidades tales como; vestimenta, alimento, salud, entre otros. Son muy pocas las microempresas que buscan un crecimiento a futuro, esto mayormente se da cuando los dueños o representantes del negocio se capacitan y ven su idea de negocio no como una simple manera de sobrevivir económicamente, sino también como una oportunidad para desarrollarse profesionalmente.

Gestión

La gestión es un conjunto de procedimientos que se desarrollan con la finalidad de realizar alguna actividad ya sea individual o grupal. Rementería (como se citó en Rodríguez, 2010) afirma: “la actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal.”

La gestión en las empresas permite que se pueda tener un mayor control de la misma, es decir, poder tener mayor claridad de lo que se quiere hacer, como tener bien definidos los objetivos, las metas que la empresa quiere alcanzar, las estrategias que se pueden plantear para llegar a esa meta, el personal con el que se debe contar, etc. Esto permite que las empresas tengan un mayor porcentaje de éxito, puesto que al tener un mayor control permitirá llevar las riendas y observar los errores que se están cometiendo.

La gestión es entendida como un proceso en tanto y en cuanto requiere el establecimiento de ciertas estrategias y tácticas. La experiencia, el conocimiento organizacional, la prosecución de ciertos pasos lógicos confieren coherencia a la gestión. Consideramos que

para que la gestión efectivice aquello que fue establecido en la planificación o bien, para que readapte los planes, debe contar con una herramienta central que le permita evaluar, definir y redefinir. (Gullo y Nardulli, 2010)

Es decir, se define a la gestión como las acciones que se toman durante el proceso administrativo para llevar a cabo diversos objetivos que se plantean las organizaciones en un tiempo determinado.

Sistema de Gestión

El Sistema de Gestión establecerá como se deben relacionar e interactuar los distintos elementos del sistema para lograr los objetivos de la organización, dirigiendo, controlando y enfocando a la organización hacia la mejora continua de sus resultados.

Proporcionará el marco adecuado de trabajo para la mejora continua de manera ágil y dinámica, fomentando la realización sistemática de todas aquellas actividades que aportan valor añadido. El seguimiento y control de estos procesos proporcionará productos y servicios sobresalientes con respecto a sus requisitos. (Ramos, 2014)

Un sistema de gestión permitirá ordenar y regular ciertos procedimientos, reglas y principios que tienen relación entre sí de manera que la organización pueda tener un mejor control de sus procesos para así poder contribuir con objetivos y lograr alcanzar el éxito en el mercado. Muchas micro y pequeñas empresas al ser constituidas por familiares pretenden pasar por alto la implantación de sistemas de gestión que permitan no sólo lograr la satisfacción del cliente, sino también del trabajador.

Sistema de Gestión orientado a la satisfacción de los clientes

Nos encontramos con un gran número de empresas que tienen una serie de Sistemas de Gestión que en consecuencia a ello les conlleva a una gran carga de trabajo elaborando una serie de documentos para aventajar ciertas revisiones que son solicitadas por entidades o instituciones sin generar valor alguno para la empresa. Por esto Naranjo (2015) menciona algunas pautas que van a permitir a la organización lograr un mejor Sistema de Gestión:

- Reconvertir/Implantar el SG que repercute dando valor a la organización, que la posicione en el mercado de una forma sostenida, que mejore la comunicación, la conexión y control de los diferentes procesos y tareas, sin que suponga duplicar o aumentar innecesariamente la carga burocrática o de registro.
- Integrar la actividad de la organización dentro de los procesos del SG (auditoría interna, definición y seguimiento de indicadores y objetivos, revisión por la dirección, etc.), mejorando la toma de decisiones.
- Definir un plan estratégico que, mediante la mejora continua, garantice la permanencia y la sostenibilidad de la organización.

Por tanto, es fundamental que las organizaciones consideren un SG óptimo que garantice el logro de objetivos y metas, así también como el mejoramiento de los procesos de una manera comprensible y gestionable tanto para nuestros clientes externos como para los internos, esto conllevará a mejorar el desempeño de la organización a través de métodos adecuados como el planeamiento estratégico que pretende el establecimiento de metas y las acciones a tomar para poder lograrlas.

Modelos de Sistema de Gestión

Porras (2015) menciona que la necesidad de adaptación al cambio constante que están sufriendo las empresas, ha llevado a plantear estrategias o modelos de gestión que intenten asegurar un mejor desarrollo organizacional:

- **Gestión del Talento Humano**

Este modelo de gestión se fundamenta en la concepción del capital humano como el principal activo de la organización. Tiene sentido en organizaciones donde el valor del aporte de las personas es incuantificable. Una gestión eficaz del talento puede devolver más beneficios que cualquier maniobra económica exitosa. Se trata de una inversión sin riesgo.

El talento siendo intangible, propio de una persona ya sea nato o innato, permite que las empresas puedan realizar sus tareas o actividades dirigidas a diferentes sectores; para que una empresa pueda funcionar se necesita del talento humano. Siendo éste de vital importancia para la gerencia o los encargados, por ende es fundamental que se realice una buena gestión porque aunque el capital humano no es escaso, son escasas las personas que realmente realizan sus funciones porque les apasiona y se ponen la camiseta para el cumplimiento de los objetivos colectivos de la empresa.

Corma (2017) señala que el valor total de una organización está compuesto por diferentes capitales:

- El capital humano se refiere al conocimiento (explícito o tácito) útil para la empresa que poseen las personas y equipos de la misma, así como su capacidad para regenerarlo; es decir, su capacidad de aprender. El Capital Humano es la base de la generación de los otros dos tipos de Capital Intelectual. Una forma sencilla de distinguir el Capital Humano es que la empresa no lo posee, no lo puede comprar, sólo alquilarlo durante un periodo de tiempo.

Por ende, es esencial que las altas esferas de una organización no vean al capital humano como un trabajador del que se puede abusar excesivamente, en cuanto a las horas de trabajo, funciones diferentes, falta de capacitaciones y carencia de herramientas con las que puedas cumplir sus actividades.

- El capital estructural es el conocimiento que la organización consigue explicitar, sistematizar e internalizar y que en un principio puede estar latente en las personas y equipos de la empresa. Quedan incluidos todos aquellos conocimientos estructurados de los que depende la eficacia y eficiencia interna de la empresa: los sistemas de información y comunicación, la tecnología disponible, los procesos de trabajo, las patentes, los sistemas de gestión.

En una organización generalmente es indispensable la obtención de colaboradores para el desarrollo de los cargos dentro de la misma, pero también se encuentra el capital estructural que es el conocimiento que la organización puede obtener a través del capital humano, de proveedores, de investigaciones e incluso de los mismos clientes o las enseñanzas que se dan a través de la permanencia de la empresa en el mercado, esto siempre y cuando queden constituidos dentro de las organizaciones para el funcionamiento óptimo de las actividades.

Impedimentos para su desarrollo

En estos tiempos en los que una empresa debe estar en constante cambio, es importante no sólo implementar activos tangibles modernos para la mejora de los procesos y de las actividades a realizar dentro de la organización, sino también activos intangibles como el talento que requieren de mayor énfasis e importancia para marcar la diferenciación de otras empresas, por ello Corma (2014) menciona razones por las cuales muchas empresas son recias al desarrollo de esta gestión.

- Falta de clarificación estratégica de su importancia.
- Organizaciones cerradas en su propio y existente talento.
- No dedicarle la importancia, tiempo y recursos económicos que requiere.
- Falta de sintonía entre la organización en sus distintos estamentos: Dirección, Mandos, Resto.

- **Gestión del Conocimiento**

Para que una empresa pueda realizar una gestión inmejorable y poder diferenciarse de la competencia tiene que poner hincapié en el conocimiento y en la obtención de nuevos conocimientos para la modernización de la organización con nuevas técnicas, herramientas, enfoques que permitan desarrollar mejores procesos dentro de la empresa, por ende, Porrás (2015) manifiesta que la Gestión del Conocimiento se trata

de una alternativa de gestión que parte del afianzamiento de la experiencia y el conocimiento que adquiere la organización como posibilidad de desarrollo. Pretende aprovechar el conocimiento, el talento y la experiencia colectiva e histórica.

El proceso de la Administración del Conocimiento tiene principalmente los siguientes objetivos:

- Identificar, recabar y organizar el conocimiento existente. Y realizar una retroalimentación con los colaboradores para saber que la información obtenida ha llegado hasta el rincón más recóndito de la empresa, con la finalidad de que se ponga en práctica para una mejora continua.
 - Facilitar la creación de nuevo conocimiento, sin ser recios al cambio, hay un exceso número de empresas en el mercado que han fracasado sólo porque no permiten implementar nuevos conocimientos sabiendo que tanto la tecnología como los conceptos administrativos cada vez se van actualizando.
 - Apuntalar la innovación a través de la reutilización y apoyo de la habilidad de la gente a través de organizaciones para lograr un mejor desempeño en la empresa. Con el apoyo de empresas o personas especializadas en términos empresariales nuevos que permitan afianzar las habilidades y el conocimiento de los colaboradores a través de capacitaciones.
- **Gestión por Competencias**

Para la obtención de buenos resultados, la empresa debe poner hincapié en las competencias de sus colaboradores, sus hábitos, comportamiento que permita conocer a conciencia el personal reclutado, por consiguiente, Porrás (2015) indica que este modelo se basa en el análisis de conductas observables y evaluables: las competencias. Cada una de ellas se concibe como un “saber hacer contextualizado”. Estas implican tanto componentes cognitivos y emocional-afectivos como componentes de acción e interacción.

Chávez (2012) menciona que la tarea de una empresa es saber gestionar por competencias, es decir, examinar el tipo de competencia adecuada para cada actividad asignada de trabajo y complementar la acción identificando los talentos y capacidades de cada uno de sus miembros para saber aprovecharlos u orientarlos a fin de mejorar el nivel de competitividad y cubrir las necesidades de la empresa.

Al estar una organización inmersa en el cambio constante a causa de un mercado dinámico y competitivo se descubre una necesidad por saber si la manera en la que se está dirigiendo es óptima sabiendo que en la actualidad los consumidores tienen a la mano una gran cantidad de información gracias al auge tecnológico; es responsabilidad de las organizaciones poder utilizar esta herramienta para el mejoramiento de sus gestiones.

- **Gestión por Procesos**

Camps (2019) menciona que la gestión por procesos se confirma como uno de los mejores sistemas de organización empresarial para conseguir magníficos índices de calidad, productividad y excelencia. Sus excelentes resultados han ido extendiendo la aplicación de este enfoque de gestión en empresas y organizaciones de todo tipo, independientemente de su tamaño o sector de actividad.

El modelo de gestión de procesos constituye el entorno o marco organizativo ideal para llevar a cabo planes de mejora continua, optimización de gastos y aprovechamiento de recursos.

Corma (2014) señala que la Gestión por Procesos se viene demostrando como una de las mejores herramientas para la gestión de la empresa. Todos los Modelos de Gestión incorporan la Gestión por Procesos como parte fundamental a la hora de desarrollar la forma en que hacen sus actividades, definir aquello que hacen, miden y mejoran sistemáticamente con el objetivo de lograr la excelencia.

Generalmente, cuando hablamos de gestión por procesos atribuimos ese término a las empresas industriales, son escasas las empresas de servicio que han implementado este modelo de gestión, pero no todas lo han hecho de manera correcta, es indispensable saber que la implantación de éste tipo de modelo permite conocer de forma clara y precisa las responsabilidades que conllevan cada colaborador, los tiempos en los que se pueden realizar las actividades así también como la erradicación de procesos que generen gasto o un valor adicional a la empresa.

Aspectos a mejorar

- No está asentado el concepto de definir Procesos con propietarios, objetivos e indicadores asociados.
- A pesar de la constante mejora en procesos y productos, se detecta una falta de estímulo creativo de los empleados.
- Está muy focalizado en los mandos.
- No siempre se utiliza, en la Gestión del Proceso, la información proveniente del cliente, bien expresada en forma de demanda o en forma de expectativa.
- Se utiliza mucho más la información de proveedores así como información transversal (competencia y entorno productivo).
- Se detecta también una carencia en la logística de servicio.

• **Gestión Estratégica**

R&C Consulting (2014) señalan que la gestión estratégica se basa en el proceso de toma de decisiones en base a la información generada durante el proceso de planeamiento estratégico.

Como se menciona, para la realización de una gestión estratégica se debe recabar la suficiente información, saber en qué dirección va la empresa y que es lo que se quiere alcanzar en un futuro no tan lejano, con la intención de que los colaboradores logren sumergirse en el proceso y hagan suyos las metas u objetivos.

Es decir, para que la gestión de una entidad sea estratégica:

- **Primero**, tiene que identificar su objetivo estratégico, es decir tiene que tener claro a dónde quiere llegar en el futuro (corto o largo plazo).
- **Segundo**, todos los involucrados en la entidad deben de conocer el objetivo o meta estratégica.
- **Tercero**, se debe tomar decisiones de corto y largo plazo para lograr el objetivo estratégico.
- **Cuarto**, debe ver una evaluación constante de las decisiones que han sido ejecutadas para conocer su efectividad o tomar medidas correctivas.

Gestión de Calidad

Hernández, Barrios y Martínez (2018) la gestión de calidad resulta hoy día una estrategia para impulsar la competitividad empresarial que permite, desde una perspectiva integral, observar la organización como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo fin último es, entre otros, lograr la satisfacción del cliente. Permite a organizaciones convertirse en entidades de avanzada en los senderos de la gestión del conocimiento, basada principalmente en el recurso más importante, el recurso humano y sus conocimientos. La verdadera capacidad empresarial no está representada en la cantidad de información con que cuenta, sino en la capacidad para utilizarla.

La Gestión de Calidad en una organización compromete a cada uno de sus colaboradores y conlleva a realizar un cambio en la cultura de las empresas realizando una mejora continua en la obtención de sus productos o servicios sin desviarse de los objetivos definidos para así no sólo satisfacer las necesidades de los consumidores sino también mejorar la calidad al servicio de nuestra sociedad. Además, muchas organizaciones deben poner énfasis fundamentalmente en su recurso humano para llevar a cabo todas las metas u objetivos trazados, aprovechar del conocimiento y experiencias con las que estos cuentan para tomar mejores decisiones.

Si comparamos este concepto con lo estudiado y los resultados obtenidos en la investigación, encontraremos que efectivamente se considera a la Gestión de Calidad como

una mejora para el rendimiento del negocio pero que muchas veces no se ponen en práctica en los diferentes procesos de las organizaciones por falta de información que se les proporciona a los gerentes de las Mype.

Gestión de Calidad Total – TQM

Lo que se quiere hoy en día es lograr la optimización de los recursos (humanos, conocimiento, herramientas, proveedores) para poder llevar un mejor control de los procedimientos y mantener la mejora continua basada en la calidad. Por ello González (2012) señala que la Gestión de la Calidad Total consiste en aplicar el concepto de “Calidad Total” a los sistemas de gestión de la empresa. Con ello lo que se pretende es integrar la calidad en todos los procesos de la organización.

Dentro de este concepto agrupamos términos como “satisfacción al cliente”, aplicándose tanto a la organización como al propio producto o servicio. Lo que se pretende es obtener beneficios para todos los miembros dentro de la organización, por ello no se basa únicamente en la idea de vender un producto sino en ampliar el abanico de acción, introduciendo aspectos como la mejora de condiciones de trabajo, formación del personal, empoderamiento de empleados.

Anteriormente se ponía énfasis a la calidad del producto o servicio, siendo esta indispensable para la funcionalidad de la empresa y la satisfacción de los clientes. Pero el término de calidad actualmente engloba todo, tanto en los aspectos tangibles como intangibles de la empresa; abarcando el mejoramiento de los procesos, la utilización de nuevas herramientas que permitan una óptima articulación de todas las áreas internas, lograr tomar decisiones de manera correcta basadas en datos recaudados e investigaciones realizadas, tener un mejor control de nuestra estructura organizacional y así satisfacer tanto a nuestros clientes internos y externos.

Sistema de Gestión de Calidad

Lo que se logra mediante la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad Total es alcanzar objetivos a corto o largo plazo a través de la maximización, eficiencia y flexibilidad en todos sus procesos. Irurita (2012) menciona que un Sistema de Gestión de la Calidad es

una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (Recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización.

Un Sistema de Gestión de Calidad es un conjunto de procesos que permite a la empresa revisar las operaciones o actividades que realiza con el fin de poder identificar problemas o deficiencias en alguna área en específica, pero cabe recalcar que este sistema se debe implementar en todas las áreas dentro de la organización. Por ende, es indispensable que se cree una cultura de calidad, con la finalidad de que los colaboradores aporten y hagan más fácil la implementación de este sistema, se pueda llegar de la mejor manera a los objetivos y logren superar las expectativas a través de la rentabilidad, siempre y cuando la empresa retroalimente logros y fallas mediante auditorías que permitirán llevar un mejor control y manejo de resultados.

Este señala una estructura definida para que las empresas puedan realizar sus actividades de manera eficiente y eficaz, garantizando así la satisfacción que los clientes requieran y en consecuencia aportar ventajas como la fidelización de los mismos. Con respecto al estudio, un déficit encontrado en las Mype es la mala organización de los colaboradores, la poca iniciativa por parte del personal a cargo para la implementación de un sistema óptimo y el mal control del negocio que como consecuencia traerá el cierre definitivo del mismo.

Técnicas Modernas de la Gestión de Calidad

- **Benchmarking**

Manene (2014) menciona que el Benchmarking es el proceso sistemático de investigar, identificar, comparar y aprender de las mejores prácticas de otras organizaciones, sean del mismo sector o no, analizando ordenadamente el conjunto de factores que inciden en el éxito de las mismas, aprender de sus logros y aplicarlos en nuestros propios procesos de mejora.

El Benchmarking es una técnica nueva que permite a la organización realizar una autoevaluación comparativa con otras empresas, así también lograr captar procesos eficientes de otras organizaciones con la finalidad de lograr el éxito empresarial y así al implantarlas a la organización, ésta consiga ser una empresa competitiva en todo el mercado. Los encargados de las Mype hacen uso de esta técnica, pero de manera inconsciente, por ejemplo, cuando una librería decide implementar un sistema de venta sólo porque reconoció beneficios en sus competidores y porque vio que el proceso de venta se podía realizar en menos tiempo.

Desde el punto de vista de la Mejora Continua podemos considerar las siguientes etapas de un proceso de benchmarking:

- **Fase de Preparación y Presentación**

Es la fase clave por excelencia del Benchmarking, que como en todo proceso de gestión dependerá en buena medida del cuidado y detalle con que se prepare, evitando todo tipo de reprocesos, así como consumo de tiempo y recursos (humanos, físicos, tecnológicos y financieros) posteriormente irrecuperables.

En esta fase todos los principales procesos o actividades que se realice dentro del estudio del benchmarking debe estar debidamente identificado, así también como los responsables que realizarán o llevarán a cabo las actividades ya mencionadas, los recursos que se tomarán en cuenta y el tiempo que conlleva realizarlo.

- **Fase de Recopilación de Datos**

En esta etapa es donde se debe llevar a cabo con el mayor detalle posible todo el proceso de recolección de información tanto de fuentes primarias: visitas, entrevistas, encuestas; como de secundarias: bases de datos, informes, publicaciones, estudios previos, centros especializados, etc.

Además, esta etapa considera la presencia de un conjunto de acciones que permitan llevar a cabo entrevistas con directivos de otras empresas ya sea del mismo rubro u otro, con la finalidad de entablar conversación sobre sus óptimos procesos, así como la visita a las instalaciones para ver el manejo de los diversos recursos.

- **Fase de Análisis Estratégico y Estudio de Diferencias**

Determinar con base en lo observado en las organizaciones “primeras en su clase” que tipo de cambios y ajustes en los procesos internos de la organización han de realizarse para resolver las problemáticas planteadas al inicio del proceso de planificación, y cuáles son más factibles de implementar sin mayores resistencias internas.

Esta es la fase en donde la recolección de datos es accionada y donde los encargados de la implementación de la técnica identifican los hallazgos, realizan la revisión de datos y analizan cual es la mejor decisión a tomar respecto a lo observado.

- **Fase de Motivación y Adaptación**

Esta fase de adopción y adaptación es donde todo lo realizado previamente debe ser impulsado por todos los miembros de la organización. Es el momento de la verdad, donde todo el esfuerzo y recursos aplicados deben verse reflejados en un verdadero proceso de aprendizaje institucional.

En esta fase el equipo encargado debe realizar su informe y sugerir algunas propuestas de cambio si en caso lo observado e implementado en otras empresas no da los resultados esperados.

- **Fase de Implantación de las Acciones de Mejora**

Preparar e identificar todos los recursos necesarios para realizar la implantación del proceso de marketing en cuanto a los ejes de mejora considerados y llevarlos a cabo con el correspondiente plan de mejora aprobado.

- **Fase de Seguimiento y Control de Resultados**

Esta fase es absolutamente necesaria para poder detectar los resultados alcanzados con el proceso de benchmarking y, por tanto, efectuar una retroalimentación que origine la búsqueda de soluciones a los problemas encontrados y mantenga el proceso de mejora en continuidad.

Se sabe que no todos los procesos implementados dan resultados a un corto plazo, por tanto, siempre se tiene que tener un plan de contingencia que permita a los encargados de la implementación del benchmarking encaminar nuevamente lo que se había planificado.

Beneficios de realizar Benchmarking

Todas las empresas deberían incorporar dentro de sus estrategias la implementación y práctica del benchmarking, puesto que permite detectar lo que funciona en otras empresas para poder tenerlo en cuenta, diferenciarse y ser más competitiva. Por esto, Gómez (2018) menciona los siguientes beneficios de la aplicación del benchmarking:

- Identifica las áreas de mejora de la empresa
- Mejora las sinergias dentro de la organización
- Fomenta la generación de ideas
- Aumenta el conocimiento del público objetivo
- Reduce riesgos y pérdida de eficiencia
- Mejora la competitividad de la compañía

• **Marketing**

El marketing es un conjunto de técnicas que permite conocer y desarrollar estrategias o acciones que ayuden a la empresa a lograr sus objetivos y la maximización de sus ventas, tal como lo señala Thompson (2009) quien menciona que es un sistema total de actividades que incluye un conjunto de procesos mediante los cuales se identifican las necesidades o deseos de los consumidores o clientes para

luego satisfacerlos de la mejor manera posible al promover el intercambio de productos y/o servicios de valor con ellos, a cambio de una utilidad o beneficio para la empresa u organización.

En las micro y pequeñas empresas estudiadas, vemos que las personas a cargo conocen la existencia del marketing, pero de manera desinformada y disfuncional, creen que el marketing se refiere a publicidad y ventas, pero esto es totalmente errado puesto que no se basa sólo en la maximización de las ventas sino en las estrategias que se deben realizar para la fidelización, maximización y rentabilidad; trayendo como beneficio la satisfacción de los clientes.

Las 4p's del Marketing

Conocidos como el Marketing Mix o Mezcla de Marketing, son variables que permiten al empresario tener un mejor análisis de las estrategias internas para conocer la verdadera situación de la organización y así poder desarrollar tácticas específicas que permitan el posicionamiento de la empresa. Por ello, Acuña (2013) indica las características de las variables del Marketing Mix:

- **Producto:** Es la unión de características que constituyen un elemento dispuesto a ser reconocido. Los productos tienen dos denominaciones los tangibles y los intangibles, el mercado globalizado exige que se deban determinar los productos con base en las necesidades requeridas del cliente.

Los productos tangibles son los que se pueden tocar, mientras que los intangibles son los que no podemos palpar como los servicios. Aunque existen muchos casos en los que una empresa hace uso tanto de productos tangibles e intangibles, esto se da con la finalidad de satisfacer una necesidad.

- **Precio:** Atribuye el poder adquisitivo al dinero pagado por cualquier grado de calidad que una empresa elija para producir. Una de las competencias más ardua en el mundo empresarial es la competitividad por precio de los productos, la cual

se da en el comercio en donde hay mucha competencia por la poca diferenciación de características de un producto.

Un cliente se sentirá satisfecho de pagar un producto cuando este sea de buena calidad y tenga una característica diferenciadora, por otro lado, muchas empresas al introducir productos al mercado lo hacen con la estrategia de los precios bajos para poder captar y fidelizar consumidores, así poder generar mayor rentabilidad.

- **Plaza:** Se les denominan a los canales de distribución de los productos, es la manera por la cual la compañía hace llegar un producto hasta el cliente. La distribución del producto se realiza a través de dos canales: directo e indirecto, el primero suele ser cuando el fabricante y el consumidor final tiene un único intermediario. Y el canal indirecto se da cuando existe un intermedio para llegar al consumidor final.
- **Promoción:** Son las estrategias que la empresa tiene realizar para que el público quiera consumir y comprar los productos se ofrezcan, esto es el convencimiento mediante la exaltación de las características del producto que se disponga.

Para que un producto o servicio genere rentabilidad, la empresa debe tener en claro el público objetivo, es decir a que público está orientado, una vez realizado ese estudio se podrán realizar diversas estrategias de promoción, como es, la publicidad ya sea de manera tradicional o con ayuda de las redes sociales, así también como las ofertas, exhibiciones, obsequios, etc. Con el fin de posicionar la marca, la demanda de consumidores, maximizar las ventas, tener rentabilidad y por que no llegar a nuevos clientes.

- **Empowerment**

El talento humano dentro de las organizaciones es una pieza fundamental para el desarrollo de los objetivos establecidos, por ello es indispensable confiar y contar con ellos al momento de tomar decisiones importantes que generen una mejora en las empresas. El Empowerment es una técnica que mejora el liderazgo en los colaboradores, puesto que permite incrementar la responsabilidad, confianza y compromiso de los colaboradores trayendo consigo grandes beneficios como la mejora en la productividad de la empresa. Por ende, Riquelme (2018) menciona que el concepto se basa en

- **Poder:** Debe existir la delegación de autoridad y responsabilidades en todos los niveles de la organización. Esto representa proveer importancia a los diferentes cargos, confiar en las capacidades de los trabajadores y procurarles libertad de acción.
- **Motivación:** Crea el entorno donde se reconoce y estimula el buen desempeño, se recompensa por los resultados satisfactorios y el alcance de metas. Encaminando los objetivos individuales de manera que coincidan con los objetivos generales de la organización.

Es importante la recompensa que se da al colaborador, esto permite que este se sienta motivado y pueda alcanzar una mayor productividad dentro de la organización, así como la identificación con la empresa; estas motivaciones se pueden realizar a través de reconocimientos, bonos, aumento de salario, promoción a otro cargo, etc.

- **Desarrollo:** Se asienta en la capacitación constante, mediante nuevas informaciones, conocimientos, cursos, etc. Además, implementa una política para retener el recurso humano talentoso dentro de la empresa.

- **Liderazgo:** Debe existir descentralización en las decisiones. La empresa debe brindar a los empleados la oportunidad de liderazgo, de esta manera conseguir procesos más eficaces y mayor sentido de utilidad por parte de los colaboradores.

Esto se logra deslindando las responsabilidades de la cúpula y dando mayor importancia a las decisiones de los colaboradores, para que se logren sentir útiles en la empresa y de cierta manera fomentar el liderazgo, así se ahorrará tiempo en algunas actividades.

Ventajas del Empowerment

El empowerment hace referencia al proceso mediante el cual los individuos o colaboradores se sienten con capacidad de liderazgo para tomar decisiones optimas a favor de la empresa, trayendo consigo ventajas tal como lo señala Uriarte (2017) quien menciona que estas ventajas se dan tanto para el trabajador, como para la empresa.

Para el trabajador

- Puede saber que su trabajo es significativo.
- Puede intervenir en múltiples y diversas asignaciones.
- Puede medir su propio rendimiento.
- El trabajo se plantea como desafío.
- Puede actuar en nombre de la empresa.
- Su opinión es tenida en cuenta e incluso puede tomar decisiones.
- Su contribución es valorada.
- Puede adquirir nuevos conocimientos y habilidades.

Para la empresa

- Se beneficia de la creatividad fomentada en los trabajadores.
- Las decisiones tomadas en equipo son más efectivas que aquellas tomadas individualmente.
- Los equipos se entrenan en autodisciplina y compromiso.

- Se utilizan todas las habilidades de los trabajadores, incluso aquellas que los empleadores desconocían.
- Las soluciones a los problemas surgen en el proceso de trabajo mismo.

- **Las 5c**

El trabajo en equipo es fundamental para las organizaciones, puesto que permite un mejor ambiente de trabajo y la definición de objetivos en común que permitan a la organización lograr sus objetivos lo más pronto posible, por supuesto, siendo el recurso humano el principal pilar dentro de las empresas, que permiten la realización de las actividades y aportan conocimiento, habilidades y experiencia. Por ello, para que un equipo de trabajo funcione de manera óptima se necesita las 5c, como lo señala Sánchez (2018) quien define la técnica como:

- **Complementariedad:** Cada integrante que forma el equipo de trabajo tiene conocimientos específicos, los cuales, en conjunto son fundamentales para sacar el trabajo adelante el trabajo asignado. Es decir, cada función se complementa.

Es importante y enriquecedor que cada colaborador tenga habilidades y capacidades diversas, con el fin de que con cada miembro del equipo de trabajo se cumplan las competencias necesarias y así cumplir objetivos o lograr realizar un proyecto en cuestión.

- **Coordinación:** El equipo de trabajo cuenta con un líder quien debe actuar de forma organizada e involucrarse con cada uno de los integrantes, con el objetivo específico de establecer un correcto desempeño siempre orientado al cumplimiento de los objetivos establecidos.
- **Comunicación:** El trabajo en equipo exige canales y líneas de comunicación abierta y directa para poder realizar y coordinar las distintas actividades individuales. Si no existe una comunicación clara, aumenta el riesgo de que el

trabajo no se realice correctamente y en el peor de los casos se fracase en el cumplimiento de los objetivos.

Es importante que el mensaje sea claro y directo, para evitar confusiones en las actividades a realizar así también para evitar horas desperdiciadas que son vitales para la realización de objetivos, así también es fundamental que todos los miembros del equipo puedan dar una opinión individual y no caer en el error de sólo tomar en cuenta algunos puntos de vista.

- **Confianza:** En un equipo de trabajo cada persona debe confiar en el buen hacer del resto del equipo. Y cada miembro debe estar consciente de la responsabilidad que lleva realizar su trabajo correctamente en tiempo y forma, así como las afectaciones que provocaría al resto del equipo.

La confianza es fundamental para realizar un trabajo en equipo, primero se debe confiar en uno mismo, luego en los integrantes del equipo de trabajo y luego en el logro de los objetivos establecidos, por ello se debe interponer primero el éxito en equipo, que al triunfalismo personal.

- **Compromiso:** Cada miembro debe aportar lo mejor de sí mismo, no buscando destacar entre sus compañeros sino confiando en que ellos harán lo mismo, con el propósito de lograr los objetivos del equipo.

El compromiso es una decisión individual, cada miembro del grupo debe estar comprometido con el proyecto o con las metas establecida, si desea hacerlo, cada uno se compromete dar lo mejor de sí mismo con la finalidad de darle un mejor fin al proyecto, se debe aprender a trabajar en equipos, escuchando los diversos puntos de vista y evitando el individualismo; puesto que todas las ideas cuentan dentro de un equipo y se a poco se genera una gran idea.

- **Outsourcing**

Yabiku (2017) menciona que es una estrategia de negocios muy usada por muchas empresas. Consiste en externalizar ciertas funciones de la empresa mediante a subcontratación de otra más especializada en dichas labores. Generalmente, esta decisión es tomada para ahorrar tiempo y dinero ya que realizar ciertos proyectos requiere de la contratación de un equipo específico. En cambio, con el outsourcing, resulta más fácil la elaboración de cualquier trabajo delegando esta responsabilidad a una compañía cuyo compromiso es entregar resultados favorables a la compañía.

En pocas palabras, es la contratación de empresas terceras que se encargan de realizar funciones que la empresa no pretende realizar, siempre y cuando estas no sean sus principales funciones. Esto porque las empresas contratadas como terceros son especialistas en la función requerida. Todo esto permite que la organización pueda centrarse solamente en lograr sus objetivos, dejando de lado preocupaciones por ciertas actividades, logrando así obtener el mayor beneficio, ahorro de tiempo, una mejor calidad en los procesos y el enfoque a su principal función.

Beneficios del Outsourcing

A continuación, se mencionan los siguientes beneficios que trae consigo la implementación del outsourcing a las organizaciones:

- Disminuye los costos operativos y entrega un mayor control del presupuesto asignado para un proyecto.
- Al delegar funciones a otra compañía, permite que la empresa se concentre en sus objetivos principales.
- Ahorro de funciones como selección de personal y responsabilidad legal.
- Mejorar la eficiencia de las funciones delegadas.
- Tener acceso inmediato a un personal altamente capacitado con las herramientas necesarias.

- Soluciones rápidas al momento de realizar proyectos de gran urgencia.
- Ser más flexible y poder adaptarse a los cambios y afrontar nuevos retos que se presenten en el camino.
- Menor carga para el área administrativa.

Características del Outsourcing

Nos encontramos en un mundo que avanza a pasos agigantados, a consecuencia de ello, muchas empresas quieren obtener resultados en el menor tiempo posible, por lo que está primando la tercerización de algunas actividades las cuales la empresa principal no puede hacerse cargo, por ende, Del Zapatero (2018) menciona las siguientes características que contiene el outsourcing:

- **Agrupar servicios:** Es tal la importancia que han alcanzado, que han visto ampliada su oferta. Esto se traduce en que en las empresas que contratan, en vez de firmar con varias para cada prestación, firman únicamente con una, ahorrando una vez más en el coste al centralizarlo todo en una.
- **Soluciones personalizadas:** Para estas empresas es importante que el cliente esté a gusto con el servicio prestado. Es por ello que se preparan a conciencia para desarrollar su trabajo según el cliente. No se trata de ofrecer un servicio general, sino de hacerlo más a la medida posible, cubriendo por completo las necesidades de quien los contratan.
- **Valor añadido:** El sentido de la externalización es aportar eficiencia, eficacia, competitividad, calidad y productividad en el cliente. Todo esto supone un valor añadido en la empresa contratante, logrando mejorar su funcionamiento y resultados.
- **Socio es igual a proveedor:** La relación que se establece por tanto entre la empresa que contrata y la contratada, es la de socios. El buen funcionamiento de una, y el trabajo desempeñado, repercutirá en la otra y viceversa.

Capacitación

La capacitación es una técnica que nos permite transmitir aprendizajes y generar habilidades en nuestros colaboradores. La capacitación aumenta la productividad de los trabajadores, y por ende de sus ingresos, y tiende además a mejorar su empleabilidad y adaptabilidad a diferentes ocupaciones. La capacitación consiste no sólo en impartir destrezas y habilidades cognitivas, sino también en desarrollar los valores, actitudes y comportamientos típicos de los oficios enseñados y esenciales para su correcto desempeño. (Moura, 2009, p. 99)

La capacitación es un proceso en el que hace uso de métodos para brindar a nuestros colaboradores una serie de aprendizajes, habilidades y destrezas para que puedan ser capaces de realizar su función de la mejor manera, esto conllevaría a que los colaboradores se sientan identificados con la empresa y mejoren la rentabilidad del negocio.

La capacitación consiste en los conocimientos técnicos, teóricos y prácticos de cada empleado para el desarrollo de la actividad profesional.

Hace referencia tanto a las competencias que debe poseer el trabajador en el momento de ser contratado como a las aptitudes que debe desarrollar una vez haya empezado a recorrer el camino en la empresa, ya sea por la experiencia adquirida con la acumulación de horas de trabajo como la formación permanente complementaria que deba proporcionar la compañía. (Lundín, 2015)

En las microempresas actuales no se ve la técnica de capacitación, puesto que algunos negocios optan por contratar personal que no tiene experiencia alguna en el campo y sólo realizan una pequeña inducción para aclararles las funciones que debe realizar. Por tanto, es obligación de todo microempresario empapar a toda la organización de cuanta información sea posible, con la finalidad de que su recurso humano obtenga capacidades y aptitudes que beneficien a la empresa.

Resulta primordial que los emprendedores y los empresarios de las pequeñas y medianas empresas del país se capaciten a fin de mejorar sus destrezas empresariales lo que permitiría

mejorar su desempeño tanto en la demanda de productos de mejor calidad, la demanda de crédito y mejoraría la calidad de sus carteras de clientes. (Oscoco, 2011)

Es de suma importancia la implementación de un programa de capacitación en las microempresas ya que sólo así la empresa mejorará sus resultados, ya que se brindará a los colaboradores una herramienta primordial que permitirá mejorar sus competencias, puesto que de lo contrario la empresa no lograría los objetivos planeados en primera instancia.

Importancia de la Capacitación

Actualmente la técnica de capacitación es la mejor respuesta a la necesidad que tienen las organizaciones por tener un personal calificado y eficiente para el desarrollo de las actividades, al mejorar o elevar la capacidad de los colaboradores obtenemos beneficios como la identificación con la organización y la iniciativa de tomar decisiones frente a situaciones adversas. Por ende, Garza (2016) señala que la capacitación empresarial da como resultado un equipo más fuerte y unificado, en el que cualquier problema podrá ser resuelto, las ventajas se notan en un corto plazo, pues la mentalidad del equipo de trabajo cambia para bien dentro de la empresa, adquieren mayor confianza y se crean lazos entre ellos.

Al tener un equipo unificado y un mejor ambiente de trabajo las actividades a realizar se harán de la mejor manera, dando paso a que los colaboradores se identifiquen con la empresa y tomen los objetivos como personales, los representantes de las micro y pequeñas empresas ven a la capacitación como una inversión rentable ya sea a corto, mediano o largo plazo; más no son capaces de implementarlas en sus negocios, porque no cuentan con personal suficiente para las capacitaciones, caso contrario, un problema detectado con el método de la observación es el desinterés por querer capacitar a su personal, la capacitación como ellos lo llaman es muy sutil, poniendo en aprietos a los nuevos trabajadores que no cuentan con la experiencia en el manejo de sistemas o en el trato hacia el cliente.

Xie, Zhou, Yizhou (2008) para las empresas u organizaciones, la capacitación del capital humano debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redundando en beneficios para la empresa.

De realizarse la implementación de la capacitación en las organizaciones se obtendrá un equipo mucho más flexible, el cual puede disponer de acciones para la enseñanza de las actividades que se realizan en la empresa a nuevos reclutas, así también como mantenerse preparados para las nuevas tendencias o corrientes que se van originando en un mercado tan competitivo y globalizado como hoy en día lo conocemos.

Objetivos de la capacitación

La capacitación pretende generar nuevas habilidades y conocimientos en los colaboradores a fin de mejorar el nivel de desempeño que el cargo dentro de la empresa requiere, por tanto, Álvarez, Rodríguez, Guevara y Márquez (2009) plantea los siguientes objetivos que se desea lograr si se toma en cuenta esta técnica:

- Preparar al personal para la ejecución inmediata de las diversas tareas del cargo.
- Proporcionar oportunidades para el desarrollo personal continuo, no solo en su cargo actual, sino también en otras funciones en las cuales puede ser considerada la persona.
- Cambiar la actitud de las personas, bien sea para crear un clima más satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación o hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.
- Proporcionar a la empresa recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para un mejor desempeño de su trabajo.
- Desarrollar el sentido de responsabilidad hacia la empresa a través de una mayor competitividad y conocimientos apropiados.
- Mantener a los ejecutivos y empleados permanentemente actualizados frente a los cambios científicos y tecnológicos que se generen proporcionándoles información sobre la aplicación de nueva tecnología.
- Lograr cambios en su comportamiento con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la empresa.

Tipos de Capacitación

El punto primordial en una capacitación efectiva, es el poder brindar verdadero conocimiento a los colaboradores, es decir, que no exista el miedo a ser superado por la persona a la que se le capacita, así pues, tampoco entregar mucha información que a fin de cuentas no sea de utilidad para el colaborador. Por todo ello, Cruz (2013) enlista los siguientes tipos de capacitación:

- **Capacitación para el trabajo.** Dirigida al empleado 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.

Uno de los errores en el que caen muchos empleadores de las Mype, es dejar a su suerte a su nuevo personal, es decir, consideran que los buenos tratos no se deben de dar puesto que son colaboradores temporales, por ende, no hay un proceso de capacitación, error que conlleva a muchas desventajas puesto que la productividad de la empresa no sería óptimas, además de entorpecer las actividades de otros compañeros al momento de preguntar las funciones a realizar.

Este tipo de entrenamiento se divide en

- **Capacitación de preingreso**, que se lleva a cabo con fines de selección para encontrar nuevo personal.
- **Capacitación de Inducción**, en este caso se busca que el candidato se integre a su puesto, su grupo de trabajo, su jefe y a la empresa en general.
- **Capacitación promocional.** A través de ella se da la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico. Esta puede ser la mejor manera de detectar el talento y encontrar a la persona adecuada para ser promovida. Un consejo claro y vital sería no dejarse deslumbrar por la promoción de puestos, el colaborador debe de competir de buena manera por el trabajo.

Lo que se ve hoy en día en muchas organizaciones es el mal las vacantes de puestos, porque ya no se da la promoción de puestos de manera transparente, sino que en muchas oportunidades el mejor puesto se lo llevan personas cercanas o conocidas que no han logrado ningún mérito dentro de la organización.

- **Capacitación en el trabajo.** Encaminada a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores. Ya sea que aprendan habilidades en el terreno físico o intelectual tienes que buscar las áreas de oportunidad, permite que los empleados den retroalimentación sobre cómo pueden trabajar mejor y de ser necesario cambia los procesos.

Técnicas de Capacitación

Las habilidades y el conocimiento siempre deben ser reforzadas, con el fin de maximizarlas y lograr una mejora continua en la organización, las técnicas que se presentan son un ejemplo de lo que se puede realizar en una capacitación, pero dependerá mucho del tipo de necesidad que tiene la empresa y lo que quiere transmitir, por ello Garza (2016) menciona las siguientes técnicas:

- **Instrucción directa en el puesto**

En ésta, el trabajador realizará el ejercicio bajo la supervisión de un integrante más capacitado, y se aplica a los nuevos integrantes de la empresa. Es muy efectiva para integrarlos en el ambiente laboral y asegurarse de que adquieran las habilidades y conocimientos requeridos para su puesto.

Si se descentraliza la toma de decisiones y el liderazgo, se puede lograr este tipo de técnica, puesto que el poder realizar la capacitación no radicaría principalmente en la cúpula, sino en los colaboradores que están altamente calificados para entrenar a los nuevos reclutas, así también asegurarse de que este nuevo miembro de la empresa pueda adaptarse al ambiente de trabajo y sobre todo pueda lograr comprender las funciones a realizar dentro de la organización.

- **Rotación de puesto:**

La fuerza de trabajo rota puestos con sus compañeros, de mayor o menor escalafón laboral, con el fin de comprender a la perfección cómo funciona la empresa y la importancia de cada integrante de la misma. Este método es ideal para capacitar a los supervisores o personal administrativo, así podrá tomar mejores decisiones y acciones. El empresario o jefe puede hacerlo también, los resultados serán mucho mejores si así se decide.

Esta técnica me resulta altamente eficiente, puesto que permitirá conocer a todos los colaboradores las diferentes áreas con las que cuenta la organización, las funciones que han de realizar los colaboradores asignados a cada área en específico, así también se podrá dar una mayor importancia a las labores de cada miembro de la empresa, sin menospreciar a nadie.

- **Conferencias:**

Son métodos muy prácticos, didácticos y fáciles de realizar, el conocimiento puede darse al mismo tiempo a una gran cantidad de personas, y el conferencista puede incluso acudir a un salón de eventos de la empresa, por lo que el costo también se reduce con esta opción. Además, los trabajadores se dispersan un rato de sus actividades diarias y aprenden.

Es vital que las capacitaciones sean lo más didácticas posibles, puesto que de por sí las labores se hacen pesadas día con día y siempre surgen problemas; por tanto, lo que se pretende con una capacitación es llamar la atención del colaborador para que así este pueda aprender conocimientos nuevos, poder adquirir nuevas habilidades. Este tipo de técnicas también se puede realizar de forma virtual, no es necesario que físicamente el conferencista este presente con los colaboradores.

- **Juego de roles:**

En esta técnica de capacitación empresarial se desarrollan prácticas y roles que ayudan en específico al equipo de ventas, pues se reproducen situaciones en las que deberán actuar como jefes o supervisores, para entender mejor y realizar con más efectividad su rol dentro de la empresa.

Sería beneficioso también que un colaborador logre actuar como cliente, con la finalidad de ver las fallas en el momento del proceso de ventas, así también como las acciones a imitar para poder implementar un mejor servicio. Este tipo de técnica se ve principalmente en las grandes empresas, los muy conocidos clientes incógnitos, que simulan ser un cliente a fin de analizar y retroalimentar todo lo aprendido en las constantes capacitaciones.

- **Aprendizaje programado:**

Es un tipo de examen en donde el trabajador aprende habilidades de su rol en la empresa. Consiste en una serie de preguntas que deberá responder, luego se le proporcionarán las respuestas correctas con el fin de que pueda rectificarlas y aprender de los errores, aplicando la respuesta correcta. Es efectivo y da una retroalimentación inmediata individual.

- **Simulaciones:**

La fuerza de trabajo aprende bajo un ambiente controlado y simulado los roles y la aplicación de su trabajo, puede ser con integrantes simulados capacitados o con el mismo equipo de trabajo. Esta táctica es muy efectiva, pues a través de la simulación no se arriesga un movimiento o producto y se corrigen errores, además de que los trabajadores adquieren de manera didáctica y directa nuevas habilidades y conocimientos.

Temas de capacitación

Actualmente es indispensable que las empresas inviertan más en capacitaciones a su personal, a fin de que no los beneficios no sólo sean para el colaborador, sino también para la empresa, por ende, Sifuentes (2019) menciona algunos temas en los que es importante capacitar:

- **Habilidades gerenciales.** Esta es una de las capacitaciones más importantes ya que tiene por objetivo mejorar el trabajo en equipo. Hay muchos colaboradores que tienen sus fortalezas identificadas y competencias desarrolladas, pero buscan incrementar su conocimiento. Estas capacitaciones se enmarcan en habilidades blandas; por ejemplo, quieren ser mejores comunicadores y negociadores o aprender cómo identificar a su personal de alto rendimiento para formar equipo.

Como toda persona lo que se busca es la superación, por tanto, lo que se logra a través de este tema de capacitación es brindar a los colaboradores la posibilidad de desarrollar nuevas habilidades, a fin de poder constituir un concepto acerca de lo que se necesita para gestionar.

- **Gestión de procesos y mejora continua.** Toda organización tiene procesos de operaciones. Entonces, tener colaboradores capacitados para incrementar y mejorar los procesos en distintas áreas y organización es fundamental para cualquier organización que quiere prevalecer en el tiempo.
- **Seguridad y Salud ocupacional.** Los índices de siniestralidad se han incrementado, y ni siquiera la parte industrial sino la administrativa. Los colaboradores deberían estar capacitados en temas de ergonomía, en temas de oficina e industriales. Hay que crear una cultura de prevención laboral.

Realizar una cultura de seguridad y salud ocupacional es una obligación en todas las organizaciones, puesto que existen normas que regulan el tema en cuestión y además lo que se quiere lograr es que el colaborador trabaje en un ambiente laboral óptimo en el que proteja su salud, tanto física, mental y espiritual.

- **Gestión Ambiental.** Toda empresa impacta en el medio ambiente, por ello la empresa necesita colaboradores especializados en estos temas. Si la empresa quiere permanecer en el tiempo y mejorar sus procesos de cara a sus clientes tiene que pensar y evaluar cómo sus procesos impactan en el ambiente.

Este tema es primordial hoy en día, puesto que se ha ido desarrollando una conciencia por el tema ambiental, por ende, ahora los clientes no sólo están atentos al servicio que una empresa les brinde, o a los beneficios de un producto, sino va más allá, es decir, en el caso de una empresa fabricante de cosméticos, lo que se quiere, y en esto me incluyo es que en primer lugar, no se hagan pruebas en animales y que los residuos desechados en el proceso no dañen el medio ambiente. Si una organización pretende pasar por alto este tema, no permanecerá en el mercado mucho tiempo, se debe ser responsables del impacto que se aporta a la sociedad a través de las decisiones.

- **Continuidad de negocios.** Las empresas deben asegurar que sus cadenas de suministro continúen operando bajo cualquier circunstancia.

Ventajas de la Capacitación

La capacitación tiene las siguientes ventajas:

- **Especialización:** Parece que no todas las empresas lo saben, pero te pueden ahorrar más dinero contratando a un trabajador por cada actividad a realizar que un multiusos. Y es que éste último, por el exceso de trabajo, terminará enfermándose y ausentándose de la oficina. Contrario a mantener a un grupo de individuos que se concentren en un solo proyecto y aseguren resultados satisfactorios.
- **Actitud:** Modificar las actitudes de los empleados incidirá directamente en el clima laboral, y qué mejor manera de trabajar que rodearse de un ambiente receptivo, adaptativo y motivado.

- **Crecimiento:** Siempre es mejor apostar por desarrollar las habilidades de los empleados y que sean ellos, que ya conocen la forma de trabajar de la empresa, los que se conviertan en los líderes de la compañía, permitiendo continuar con las metas a alcanzar.
- **Sin supervisión:** El líder puede dedicarse 100% a sus actividades, debido a que los monitoreos se habrán reducido. Todos los empleados saben lo que deben hacer y lo realizan de la mejor manera posible. No hay necesidad de que alguien esté detrás de ellos todo el tiempo.
- **Identificación:** Nadie se pone la camiseta de una empresa donde en vez de tratarlos como seres humanos, se apuesta por máquinas de trabajo. Ofrece oportunidades de crecimiento y desarrollo, y fomentará la lealtad en el equipo.
- **Rendimiento:** Conocer de qué consiste un puesto y las actividades a desarrollar en éste, no sólo hace más sencillo el objetivo a alcanzar, sino que elevan el rendimiento de trabajo.
- **Superación de crisis:** Ninguna empresa capacitada y preparada se hunde ante una crisis. Los colaboradores sabrán perfectamente cómo actuar ante una situación de emergencia. (García, 2016)

Si se quiere desarrollar capacitaciones dentro de una organización, se debe tener en cuenta las ventajas que traerá consigo esta técnica, puesto que permite que nuestros trabajadores se identifiquen con la empresa y hagan suyos los objetivos y la rentabilidad de la misma. Lo que se quiere es que los líderes de estos negocios traten a su recurso humano de buena manera, generando así mayor ingreso, esto se logra a través de capacitaciones, charlas y opiniones de los mismos empleados que hacen que los procesos de la misma empresa mejoren.

Empoderamiento a los colaboradores

Cubas (2018) menciona que antes de empoderar al equipo, el líder tiene que haber formado a sus miembros, asegurándose de que estén alineados con la cultura y los objetivos

de la organización. Por ende, proporciona recomendaciones con la intención de lograr el empoderamiento en nuestros colaboradores:

- **Construye una cultura basada en la confianza y en el objetivo común:** Es clave que los colaboradores formen parte de una cultura basada en la confianza y la interdependencia entre los miembros, y que las decisiones que tomen repercuten positivamente o negativamente al equipo y a los objetivos.

Sobre todo, que estos se puedan sentir identificados con la organización para que los objetivos trazados no se individualicen y puedan formar parte de un logro colectivo, por ende, es fundamental que los líderes del equipo fomenten un buen ambiente de trabajo en el que los colaboradores sientan que pueden contar el uno con el otro y que ante cualquier dificultad el compañero está dispuesto a enseñar.

- **Comunicación efectiva:** Se especifica de manera clara los objetivos a cumplir, la autoridad y el radio de acción que tiene el colaborador para tomar decisiones. El colaborador necesita saber hasta qué nivel de autoridad tiene para tomar decisiones.
- **Desarrollélos:** Para mejorar las habilidades en la solución de problemas y toma de decisiones, el colaborador requiere llevar entrenamiento en casos de negocio. El proporcionarles capacitación (conocimientos) y entrenamiento (desarrollo de competencias), permite que su proceso de evaluación y toma de decisiones frente a un problema sea mucho más rápido y tenga todo un proceso de evaluación.

Ciertas empresas pretenden que el colaborador aprenda el desarrollo del negocio en un solo día, evaluando su capacidad de entrenamiento en el volumen de ventas que realice, son pocas las micro y pequeñas empresas que logran realizar un entrenamiento óptimo y sólido con la finalidad que en un futuro no muy lejano ese aprendizaje se retribuya a la empresa y generar rentabilidad.

- **Comienzo de a pocos:** Para evaluar si los miembros de un equipo están empoderados para tomar decisiones, es clave podernos a prueba con casos reales, pero siempre

primero de menor impacto y relevancia. Es rol del líder es medir las capacidades de los miembros y retroalimentarlos.

- **Reconocimiento al colaborador:** Con el objetivo de reforzar la cultura basada en la confianza y el empoderamiento, es clave felicitar cuando el colaborador toma decisiones asertivas basándose en un proceso de evaluación y análisis y toma de decisiones.

Es fundamental que en las organizaciones se fomente una cultura de aprendizaje y empoderamiento con la finalidad de que la resolución de problemas y la toma de decisiones no solo recaiga en las altas esferas de la organización, si no que nuestros colaboradores no sientan temor a ser excluidos y hasta sancionados por emitir opiniones y realizar acciones propias ante cualquier situación.

2.3. Marco Conceptual

Historia de la Venta de Útiles de Escritorio y oficina

En 1872, gracias al nombramiento de Chimbote como el mayor puerto pesquero, se empiezan construcciones masivas, para que pobladores de diferentes zonas de nuestro país migren hacia la capital y a nuestra ciudad Chimbote, con la esperanza de encontrar nuevas oportunidades laborales y así poder mejorar la calidad de vida de sus familiares. Posteriormente se realiza la construcción de la carretera Panamericana Norte, por ello la comunicación y transporte para con nuestra ciudad se hace cada vez más frecuente.

Durante el año 1960 se comienza la explotación masiva de nuestro principal recurso, las migraciones cada vez se volvieron constantes debido a la demanda mayor de mano de obra, ésta llegada de inmigrantes a nuestra ciudad permitieron que los ciudadanos empiecen negocios en diversos rubros. Pero un terremoto en los años 70, lograron la desorganización y caos en nuestra ciudad, llevando a los ciudadanos a dedicarse a otro sector diferente a la pesca, ya que el recurso primordial había sido sobre explotado y la contaminación cada vez era masiva. En los años 90, algunos pobladores decidieron fundar el Distrito de Nuevo Chimbote, ubicado al norte de Chimbote; con la finalidad de expandir el territorio y buscar oportunidades de negocio en el sector comercio. Muchas familias iniciaron negocios en

diversos rubros, pero decidieron poner mayor énfasis en la apertura de cabinas de internet, puesto que, en el año 2000 gracias a los aportes tecnológicos era un lujo disfrutar de una computadora en casa, por lo que este tipo de negocios eran rentable en ese entonces.

Con lo barato que fue con el tiempo adquirir computadoras, las familias ya no tenían necesidad de ir a las cabinas de internet, sino fácilmente tenían acceso en sus casa; por ello, gracias a la demanda de instituciones educativas se vieron en la obligación de cerrar cierto negocios y dedicarse a otro rubros, es así que comenzaron con la venta de útiles de escritorio, que hoy en día tiene una acogida enorme por parte de los consumidores y que ha logrado tener una mayor cantidad de competidores, ya que si vemos cada lugar más recóndito de nuestro distrito, cuenta con pequeños puntos de ventas de útiles de escritorio que son de fácil acceso para el consumidor.

Venta de Útiles de Escritorio y Oficina

Para la venta de útiles de escritorio y oficina debemos analizar con mayor detenimiento a qué tipo de consumidores está dirigido, por lo que podemos identificar un sinnúmero de demandantes, entre estos se encuentran: Útiles para niños de educación primaria, útiles para personas dedicadas a la papelería y útiles de oficina.

- **Útiles para niños de educación primaria:** Estos consumidores generan mayor demanda en cuanto a la venta de estos productos, por lo que es primordial que los estudiantes cuenten con sus materiales de trabajo para sus estudios.
- **Útiles para personas dedicadas a la papelería:** Personas que están dedicadas al negocio del scrapbook y que cuentan con negocios de detalles y decoración.
- **Útiles para oficina:** En diversos puntos de ventas se encuentran útiles especialmente para ese sector, al ser productos más sofisticados, el precio es mucho mayor.

Micro y Pequeñas Empresas (MYPE)

En el Perú las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE), cumplen un papel fundamental en la economía, puesto que son generadoras de oportunidades de trabajo ya que nuestro país sufre un alto índice de desempleo y pobreza, cabe agregar que no es indispensable que éstas sean

creadas bajo personas jurídicas ya que fácilmente pueden ser manejadas por el propietario que la prescinde como una persona natural. Éstas tienen como objetivo fundamental realizar diversas actividades de transformación, extracción, producción o comercialización ya sea de bienes o servicios.

Gestión de Calidad

La gestión de calidad se refiere a una cultura adoptada por organizaciones cambiantes, que quieren mejorar la calidad de sus procesos administrativos, estos comprenden mejora la planificación, organización y control orientados a los objetivos plasmados en primera instancia. Con la finalidad de que no sólo sus productos y servicios sean de calidad, sino también se logre un desempeño óptimo de su recurso humano con la ayuda de diversas técnicas administrativas para la identificación de nuestros colaboradores con la empresa a la que labora.

Capacitación

Se puede definir a la capacitación como proceso que comprende un conjunto de enseñanzas y aprendizajes que permitirán al capacitado desenvolverse de una mejor manera en el puesto que labora, asimismo permitirá que la empresa mejore sus procesos, genere una mayor rentabilidad y tome decisiones de buena manera, ahorrando tiempo y dinero.

III. Hipótesis

En el presente trabajo de investigación Gestión de calidad con el uso de la capacitación en ventas del personal de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de útiles de escritorio y oficina, distrito de Nuevo Chimbote, 2017, no se plantea hipótesis por ser una investigación de tipo descriptivo.

IV. Metodología

4.1. Diseño de Investigación

Para la elaboración de la presente investigación se utilizó el diseño no experimental, transversal y descriptivo.

Fue no experimental porque se estudió conforme a la realidad, sin alterar o modificar de algún modo la variable Gestión de Calidad con el uso de la capacitación en ventas del personal.

Fue transversal porque el estudio de investigación se realizó en un espacio de tiempo determinado, comprendido del año 2017.

Fue descriptivo ya que se describió las características más notables de las micro y pequeñas empresas, de los representantes y de la variable Gestión de Calidad con el uso de la capacitación en ventas del personal de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de útiles de escritorio y oficina, Distrito de Nuevo Chimbote.

4.2. Población y muestra

Población:

Se utilizó una población constituida por 60 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de útiles de escritorio y oficina, Distrito de Nuevo Chimbote, 2017.

Muestra:

Se utilizó una muestra dirigida constituida por 40 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de útiles de escritorio y oficina, Distrito de Nuevo Chimbote, 2017. Fue dirigida porque sólo algunos representantes de las Micro y Pequeñas Empresas nos brindaron información. (Anexo 3)

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gestión de Calidad con el uso de la capacitación	La Gestión de calidad compromete a cada uno de los colaboradores de una empresa con la finalidad de realizar cambios radicales en la cultura de ésta, aclarando funciones y cargos de cada trabajador, en cuanto a la capacitación, ésta es una herramienta que permite establecer un conjunto organizado de actividades de enseñanza basados en experiencias de la organización para la mejora de los procesos y habilidades de los colaboradores	La Gestión de Calidad es un conjunto de procesos administrativos que comprenden técnicas modernas, éstas colaboran con la optimización de las organizaciones, a través de su reestructuración, existen muchos inconvenientes en su aplicación por lo que muchas organizaciones han optado por no implementarla, si los colaboradores estarían dispuestos para su implementación en primer lugar se hará uso de la capacitación, que es una herramienta básica en toda empresa, ésta conlleva a una serie de actividades organizadas, justificadas por situaciones reales, con la finalidad de la obtención y captación de conocimientos e información en los colaboradores para así mejorar la estructura y procesos de la organización, además de generar rentabilidad, productividad y nuevas habilidades en el personal.	Conoce el concepto de Gestión de Calidad	a) Si b) No	Nominal
			Procesos Administrativos	a) Planificación b) Organización c) Dirección d) Control	Ordinal
			Técnicas Modernas	a) Capacitación b) Benchmarking c) Neuromarketing d) Empowerment e) Outsourcing	Ordinal
			Optimización de las organizaciones	a) Cargos b) Responsabilidades c) Funciones d) Actividades	Ordinal
			Dificultades para la implementación de gestión de calidad	a) Falta de capacitación b) Aprendizaje lento c) Poca adaptación a nuevos conceptos d) Poca acceso a información	Ordinal
			La gestión de la calidad mejora la productividad	a) Si b) No	Nominal
			Conoce el termino Capacitación	a) Si b) No	Nominal
			Actividades de una capacitación	a) Charlas b) Seminarios c) Ponencias d) Cursos adicionales	Ordinal
			Obstáculos en la capacitación	a) Desinterés b) Falta de dinero c) Mala organización d) Miedo al cambio	Ordinal
			Temas de una capacitación	a) Ventas b) Marketing c) Trabajo en Equipo d) Liderazgo e) Atención al cliente	Ordinal
			Problemas en una organización	a) Desorganización b) Mal clima laboral c) Inexperiencia en la función d) Falta de motivación	Ordinal
Considera que la capacitación ayuda a mejorar el rendimiento de sus trabajadores	a) Si b) No	Nominal			

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la técnica de la encuesta que sirvió para recopilar información de los representantes de las micro y pequeñas empresas dedicadas al sector comercio, rubro venta de útiles de escritorio y oficina, Distrito de Nuevo Chimbote, 2017.

Y como instrumento, se usó un cuestionario estructurado, el cual está conformado con 24 preguntas relacionadas a los aspectos generales de los representantes de las micro y pequeñas empresas (5), a las micro y pequeñas empresas (4), a la variable de Gestión de calidad (5) y la técnica moderna de capacitación (10); este cuestionario se elaboró para el desarrollo de nuestra investigación. (Anexo 4)

4.5. Plan de Análisis

Se realizaron encuestas a los 40 representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de útiles de escritorio y oficina, del Distrito de Nuevo Chimbote, a través de un cuestionario estructurado, utilizando programas informáticos como Microsoft Word, Microsoft Excel y PDF para el análisis y redacción del trabajo de investigación.

- **Microsoft Word:** se utilizó para la redacción del trabajo de investigación y recolección de la información obtenida a través de fuentes confiables.
- **Microsoft Excel:** se hizo uso de este programa para el conteo de encuestas, la elaboración de tablas y realización de los gráficos.
- **Formato del Documento Portable (PDF):** se utilizó para la presentación y sustentación del trabajo de investigación final ante el jurado encargado.

4.6. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Variables	Metodología		
			Población y Muestra	Método	Técnicas e Instrumentos
<p>¿Cuáles son las características de la gestión de calidad con el uso de la capacitación en ventas del personal de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro Venta de Útiles de Escritorio y Oficina, Distrito de Nuevo Chimbote, 2017?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar las características de la gestión de Calidad con el uso de la capacitación en ventas del personal de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro Venta de Útiles de Escritorio y Oficina, Distrito de Nuevo Chimbote, 2017</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar las características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro Venta de Útiles de Escritorio y Oficina, Distrito de Nuevo Chimbote, 2017.</p> <p>Determinar las características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro Venta de Útiles de Escritorio y Oficina, Distrito de Nuevo Chimbote, 2017.</p> <p>Determinar las características de la Gestión de Calidad con el uso de la capacitación en ventas del personal de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro Venta de Útiles de Escritorio y Oficina, Distrito de Nuevo Chimbote, 2017.</p>	<p>Gestión de Calidad con el uso de la Capacitación</p>	<p>Población y Muestra</p> <p>Se utilizó una población muestral constituida por 40 Micro y Pequeñas Empresas dedicadas al sector comercio, rubro Venta de Útiles de Escritorio y Oficina, Distrito de Nuevo Chimbote, año 2017.</p>	<p>Diseño de la Investigación</p> <p>El diseño de investigación fue no experimental, transversal y descriptivo – de propuesta.</p> <p>Fue no experimental porque se estudió conforme a la realidad, sin alterar o modificar de algún modo la variable Gestión de Calidad con el uso de la capacitación en ventas del personal.</p> <p>Fue transversal porque el estudio de investigación se realizó en un espacio de tiempo determinado, comprendido del año 2017.</p> <p>Fue descriptivo ya que se describió las características más notables de las micro y pequeñas empresas, de los representantes y de la variable Gestión de Calidad con el uso de la capacitación en ventas del personal de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de útiles de escritorio y oficina, Distrito de Nuevo Chimbote.</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>

4.7. Principios éticos

La presente investigación se realizó teniendo en cuenta los principios éticos mencionados a continuación.

Confiability, porque la información y datos recolectados fueron de fuente reales, provenientes de autores, de los propietarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de útiles de escritorio y oficina, de textos reconocidos.

Honestidad porque la investigación se dio con intereses colectivos para el bien común de una sociedad de manera ética, sin la alteración de resultados.

Confidencialidad, porque los datos obtenidos posteriormente de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de útiles de escritorio y oficina fueron de forma anónima.

Respeto a la dignidad humana, por la que no se hizo ninguna distinción de raza, nacionalidad, sexo, religión o estatus económico.

V. Resultados

5.1. Resultados

Tabla 1.

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de útiles de escritorio y oficina, Distrito de Nuevo Chimbote, 2017.

Datos Generales	N	%
Edad		
18 a 30 años	1	2.50
31 a 50 años	27	67.50
51 a más	12	30.00
Total	40	100.00
Género		
Masculino	13	32.50
Femenino	27	67.50
Total	40	100.0
Grado de Instrucción		
Sin instrucción	0	0.00
Primaria	4	10.00
Secundaria	11	27.50
Superior no universitaria	9	22.50
Superior universitaria	16	40.00
Total	40	100.00
Cargo que desempeña		
Administrador	16	40.00
Dueño	24	60.00
Total	40	100.00
Tiempo que desempeña en el cargo		
0 a 03 años	17	42.50
04 a 06 años	10	25.00
07 a más años	13	32.50
Total	40	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de útiles de escritorio y oficina, Distrito de Nuevo Chimbote, 2017.

Tabla 2.

Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de útiles de escritorio y oficina, Distrito de Nuevo Chimbote, 2017.

Datos Generales	n	%
Tiempo de permanencia en el rubro		
0 a 03 años	15	37.50
04 a 06 años	10	25.00
07 a más años	15	37.50
Total	40	100.00
Número de Trabajadores		
01 a 05 trabajadores	40	100.00
06 a 10 trabajadores	0	0.00
11 a más trabajadores	0	0.00
Total	40	100.00
Personas que trabajan en la Mype		
Familiares	32	80.00
Personas no familiares	8	20.00
Total	40	100.00
Objetivo de Creación		
Generar Ganancia	30	75.00
Subsistencia	8	20.00
Otros	2	5.00
Total	40	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes del sector comercio, rubro venta de útiles de escritorio y oficina, Distrito de Nuevo Chimbote, 2017.

Tabla 3.

Características de la Gestión de Calidad y capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de útiles de escritorio y oficina, Distrito de Nuevo Chimbote, 2017.

Datos Generales	n	%
Conocimiento del término Gestión de Calidad		
Si	10	25.00
No	14	35.00
Tiene poco conocimiento	16	40.00
Total	40	100.00
Técnicas de Gestión de Calidad que conoce		
Benchmarking	1	2.50
Marketing	34	85.00
Empowerment	1	2.50
Las 5c	2	5.00
Outsourcing	0	0.00
Otros	2	5.00
Total	40	100.00
Dificultades para su implementación		
Poca iniciativa	13	32.50
Aprendizaje lento	1	2.50
No se adapta a los cambios	5	12.50
Desconocimiento del puesto	8	20.00
Otros	13	32.50
Total	40	100.00
Técnicas de medición del rendimiento		
Observación	23	57.50
Evaluación	13	32.50
Escala de Puntuaciones	1	2.50
Evaluación de 360°	2	5.00
Otros	1	2.50
Total	40	100.00
La Gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio		
Si	40	100.00
No	0	0.00
Total	40	100.00

Continúa...

Tabla 3.

Características de la Gestión de Calidad y capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de útiles de escritorio y oficina, Distrito de Nuevo Chimbote, 2017.

Datos Generales	n	%
Recibió capacitación antes de la creación de la Mype		
Si	9	22.50
No	31	77.50
Total	40	100.00
Capacitación recibida en los últimos años		
Si	17	42.50
No	23	57.50
Total	40	100.00
Veces que se ha capacitado		
01 a 03 veces	17	42.50
04 a veces a más	2	5.00
Nunca	21	52.50
Total	40	100.00
Consideración a la técnica de capacitación		
Inversión	36	90.00
Gasto	4	10.00
Total	40	100.00
Capacita a su personal		
Si	9	22.50
No	24	60.00
A veces	7	17.50
Total	40	100.00
Técnicas para capacitar		
Charlas	14	35.00
Cursos	0	0.00
Seminarios	0	0.00
Conferencias	1	2.50
Simulaciones	1	2.50
Otros	0	0.00
Ninguna	24	60.00
Total	40	100.00

Continúa...

Tabla 3.

Características de la Gestión de Calidad y capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de útiles de escritorio y oficina, Distrito de Nuevo Chimbote, 2017.

Datos Generales	n	%
Temas de capacitación a su personal		
Publicidad	0	0.00
Ventas	4	10.00
Atención al cliente	10	25.00
Trabajo en equipo	2	5.00
Otros	0	0.00
Ninguno	24	60.00
Total	40	100.00
Razón por la que no capacita a su personal		
Desconocimiento	0	5.00
Desinterés	0	7.50
Falta de dinero	0	0.00
Mala organización	1	2.50
Si capacita a su personal	15	37.50
No capacita a su personal porque no tiene	24	60.00
Total	40	100.00
Beneficios que proporcionó la capacitación		
Incremento en las ventas	6	15.00
Fidelización del cliente	2	5.00
Mejor organización	1	2.50
Aumento de clientes	7	17.50
Otros	0	0.00
Ninguno, porque no capacita a su personal	24	60.00
Total	40	100.00
La capacitación mejora el rendimiento de sus trabajadores		
Si	39	97.50
No	1	2.50
A veces	0	0.00
Total	40	100.00

Concluye.

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes del sector comercio, rubro venta de útiles de escritorio y oficina, Distrito de Nuevo Chimbote, 2017.

5.2. Análisis de Resultados

Referente a las características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas:

El 67.5% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas tienen edad entre 31 a 50 años (Tabla 1), esto coincide con los resultados encontrados por González (2016), en el que determina que la edad promedio de los representantes legales es de 31- 50 años con un 50% y con los resultados encontrados por Rodríguez (2016) quien menciona con un 66.7% que la edad de los representantes legales es de 31 a 50 años. Por otro lado, Serrano (2017) afirma que el 66.7% de los representantes legales tienen como edad de 31 a 50 años, a su vez Torres (2017) coincide mencionando que el 80% de los encuestados tienen un promedio de edad de 31 a 50 años. Pero se contrasta con los resultados encontrados por Landeo (2016) en el que menciona que la edad de los representantes legales de las Mype es de 30 a 50 años con un 60% y Palma (2017) en el cual indica que el 58% de los representantes legales tienen una edad promedio de 51 años a más. Esto nos demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas están dirigidas por personas adultas que emprendieron su negocio desde hace mucho tiempo con la finalidad de tener un sustento para el hogar como por ejemplo para la vestimenta, comida, educación de sus hijos y mejor calidad de vida para sus familias.

El 67.5% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas son de género femenino (Tabla 1), estos resultados coinciden con González (2016) quien afirma que el 63.3% de las micro y pequeñas empresas están representados por personas del género femenino y con Landeo (2016) quien indica que el 80% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas son de género femenino. Por otro lado, contrasta con los resultados encontrados por Palma (2016) donde determina que el 100% de las micro y pequeñas empresas están representadas por personas del género masculino, a su vez Rodríguez (2016) con sus resultados encontrados añade que el 83.3% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas son de género masculino y con los resultados de Serrano (2017) en el que menciona que el 100% de los propietarios encuestados son de género masculino. Por otra parte, Torres (2017) indica que el 80% del total de

representantes legales de las micro y pequeñas empresas son de género masculino. Esto nos demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas están siendo dirigidas por personas del género femenino, puesto que el rubro está más orientado para ese tipo de personas, además que muchas veces las mujeres son las que tienen más acogida con el público por el simple hecho de que tienen un mejor trato con el cliente, característica que favorece al negocio para el reconocimiento y el aumento de ventas; además de ser mucho más dedicadas en el cuidado de la tienda y el mantenimiento en óptimas condiciones en cuanto a los artículos encontrados en el establecimiento.

El 40 % de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas tienen grado de instrucción superior universitario (Tabla 1), estos resultados coinciden con Rodríguez (2016) donde determina que el 66.7% de los representantes encuestados tiene grado de instrucción superior universitario. Pero se contrasta con los resultados encontrados por González (2016) quien menciona que el 50% de los representantes legales de las Mype tienen estudios técnicos como grado de instrucción, a su vez Landeo (2016) en sus resultados señala que la mayoría de los microempresarios encuestados cuentan con estudios secundarios con un 60% y con los resultados hallados por Palma (2016) quien señala que el 83.3% tiene grado de instrucción secundaria completa. Por otro lado, Serrano (2017) menciona que el 66.7% de los representantes encuestados tienen estudio superior no universitario, al igual que Torres (2017) quien indica que la mayoría cuenta con grado de instrucción secundaria completa con un 60%. Esto nos demuestra que la mayoría relativa tiene como grado de instrucción superior universitario, indicándonos que existen personas profesionales que han emprendido sus negocios aplicando los conocimientos básicos que se les enseñó en la universidad, teniendo no sólo como fuentes de ingreso sus carreras; sino también siendo participe de la actividad económica en nuestro país a través de la generación de microempresas.

El 60% de las micro y pequeñas empresas están siendo administradas por sus propios dueños (Tabla 1), estos resultados coinciden con los encontrados por González (2016) quien manifiesta que la mayoría relativa de 40% desempeñan el cargo de dueños de las micro y pequeñas empresas, asimismo Landeo (2016) menciona que el 80% de los representantes encuestados ocupan el cargo de dueños en las micro y pequeñas empresas

y a su vez Palma (2016) en sus resultados indica que el 100% de las micro y pequeñas empresas están siendo administradas por sus propios dueños. Por otro lado, Serrano (2017) señala que la mayoría de los encuestados ocupa el cargo de dueño en el establecimiento con un 100% al igual que Torres (2017) que en sus resultados encontrados menciona que el 60% de sus encuestados manifiesta ser dueño del establecimiento. Estos resultados nos demuestran que, al ser microempresas, los representantes optan por llevar las riendas del negocio, ya que el negocio no se presta para abundante personal, puesto que son negocios familiares en el que sólo los miembros de la familia atienden a la clientela. Por otra parte, se puede deducir que por la misma desconfianza al contratar terceros para administrar las microempresas toman la decisión de que el manejo sea sólo en el ámbito familiar, error que cometen muchos representantes de las microempresas puesto que no todos están capacitados para llevar el manejo del establecimiento, además que frente a ello muchas veces pueden nacer rencías que afecten el manejo del negocio.

El 42.5% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas desempeñan su cargo entre 0 a 3 años (Tabla 1), resultados que contrastan con los encontrados por Landeo (2016) quien menciona que el 50% de los representantes legales encuestados ocupan su cargo de 7 años a más y con los encontrados por Torres (2017) en el que manifiesta que la mayoría de los representantes encuestados tienen de 4 a 6 años laborando en el cargo con un 70%. Estos resultados nos demuestran que son microempresarios nuevos, que vienen emprendiendo sus negocios recientemente, y que al ser nuevos traen variedad y frescura al negocio, puesto que cuando uno recién ocupa el cargo lo que le impulsa hacer las cosas de la manera más óptima posible es la identificación que tiene por el negocio que va más allá del volumen de ventas, es decir que lo que se quiere es que el negocio capte la atención del público ya sea por la variedad en los productos o por la diferenciación de su servicio.

Referente a las características de las Micro y Pequeñas Empresas:

El 75% de los encuestados respondieron que las micro y pequeñas empresas tienen de 0 a más de 7 años de presencia en el mercado (Tabla 2), estos resultados coinciden con los encontrados por Landeo (2016) quien menciona que el 90% de los representantes legales encuestados dijeron que las micro y pequeñas empresas tienen de 7 años a más de

antigüedad en el mercado y con Serrano (2017) quien determina que la mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen permanencia en el mercado de 7 años a más con un 100%. Pero se contrasta con los resultados de González (2016) en el que añade que el 56.7% tiene una permanencia en el mercado de 5 a 10 años, a su vez Palma (2016) menciona que el 83.3% vienen desarrollando esta actividad en el rubro entre 11 a más años. Por otro lado, Rodríguez (2016) en sus resultados encontrados señaló que las Micro y Pequeñas empresas encuestadas tienen entre 4 a 6 años en el mercado con un 50%, asimismo Torres (2017) añade que el 50% de las empresas lleva de 4 a 6 años en el rubro. Estos resultados nos demuestran que si bien existen empresas nuevas en el mercado que generan competencia a través de ideas nuevas o variedad en productos también existen microempresas en el mercado que a pesar de tener años de antigüedad se mantienen y no sólo eso, sino que también tienen captado clientes que son fieles a ellos y que generan así competencia a las empresas nuevas, puesto que han logrado con su buen trato tener una cartera de clientes amplia y la preferencia del público.

El 100% de los representantes encuestados respondieron que las micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 5 trabajadores (Tabla 2), estos resultados contrastan con los encontrados por Landeo (2016) quien menciona que el 80% de las micro y pequeñas empresas cuentan de 1 a 3 trabajadores, asimismo Torres (2017) en sus resultados encontrados señala que el 66.7% de los representantes encuestados tienen entre 0 a 3 trabajadores a su cargo. Estos resultados demuestran que no es necesario tener mucho personal a cargo puesto que son microempresas y muchas veces los propietarios optan por no contratar más personal porque los mismos familiares se pueden hacer cargo de la atención al cliente para así no incurrir en gastos extras. Excepto para empresas que están mucho más posicionadas y tienen sedes en otros lugares, asimismo en caso de campaña escolar es cuando el contratar personal se vuelve primordial, puesto que la recurrencia de clientes es mucho más frecuente y no se dan abasto con el poco personal con el que cuentan frecuentemente.

El 80% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas respondieron que la mayoría de las personas que trabajan en el establecimiento son familiares y el 20% son personas no familiares (Tabla 2). Estos resultados nos demuestran que la mayoría de los

representantes optan por no incurrir en gastos puesto que se dan a la idea de que como el negocio es familiar, un miembro de la familia puede hacerse cargo en cuanto a la atención del cliente, pero no se dan cuenta de que así sea un negocio familiar, tanto la persona que se hace cargo de la atención como la que administra debe tener un sueldo, ya que así se realizaría un mejor manejo del negocio y por ende los colaboradores estarían más identificados con el negocio al ver que reciben un incentivo monetario por su esfuerzo.

El 75% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas respondieron que los negocios se crearon con el objetivo de generar ganancias (Tabla 2). Estos resultados coinciden con Landeo (2016) quien indica que el 60% de las micro y pequeñas empresas tienen como objetivo generar ganancias, asimismo Palma (2016) nos afirma que el 58.3% se formaron para generar ganancias y con Rodríguez (2016) que en sus resultados encontrados añade que en su totalidad las micro y pequeñas empresas se crearon para generar ganancias con un 100%. Por otro lado, Torres (2017) nos demuestra a través de sus resultados que el 100% de los encuestados ha creado su Mype con la finalidad de generar ganancia. Esto contrasta con González (2016) quien menciona que el 66.7% se crearon con la finalidad de hacer crecer su negocio. Resultados que nos demuestran que muchos de estos microempresarios crean sus negocios con la finalidad de generar ganancias para así dar mejores oportunidades de vida para sus familias, puesto que muchas veces están cansados de trabajar para otras personas y se ven en la necesidad de ser sus propios jefes, así la ganancia sería líquida para ellos y no habría descuento alguno; además de poder manejar su negocio de la manera en que ellos quieran. Eso no debe ser un obstáculo para el negocio, por lo que muchas veces al ser dueños se confían mucho y no manejan el negocio óptimamente; llevándolos a la quiebra, por tanto, es primordial que en un inicio el objetivo del negocio no sea sólo la rentabilidad, sino que al mismo tiempo se quiera contribuir con los consumidores, en cuanto a la satisfacción de sus necesidades.

Referente a las características de la Gestión de calidad y Capacitación:

El 40% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas tienen poco conocimiento acerca del término Gestión de calidad (Tabla 3). Estos resultados contrastan con los encontrados por González (2016) quien afirma que el 80% de los representantes encuestados si conoce el término Gestión de calidad, asimismo Landeo (2016) nos

demuestra en sus resultados que el 80% de los representantes legales no conocen el término de Gestión de calidad. Estos resultados nos demuestran que la mayoría relativa de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas tienen poco conocimiento acerca del término Gestión de calidad a pesar de tener grado de instrucción superior universitaria, estos aún no implementan en sus procesos una Gestión de calidad óptima puesto que son microempresas nuevas que recién se adentran al mercado o empresas que tienen años de antigüedad y no logran ser cambiantes en términos administrativos nuevos pero tienen la ventaja de tener captado a una cierta cantidad de clientela con la que pueden competir con el resto de empresas.

El 85% de los representantes legales encuestados respondieron que la técnica de Gestión de calidad que más conocen es el marketing (Tabla 3). Estos resultados contrastan con los encontrados por Palma (2016) en donde menciona que el 66.6% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas no conoce ninguna de las técnicas modernas, asimismo Rodríguez (2016) afirma que el 66.7% de los representantes encuestados usa la técnica moderna de benchmarking y con Serrano (2017) que en sus resultados demuestra que el 100% de los representantes legales encuestados opta por la técnica del benchmarking. Por otro lado, Torres (2017) manifiesta que el 50% de los encuestados utiliza el benchmarking como técnica moderna. Estos resultados nos demuestran que la mayoría de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas conoce la técnica del marketing, puesto que es una técnica muy conocida y la que más usan en este sector; a comparación de las otras técnicas que son términos nuevos y se vienen usando no necesariamente en microempresas, sino en grandes empresas que tienen una mayor demanda en cuanto a sus productos o servicios.

El 65% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas manifiestan que los trabajadores tienen como dificultad la poca iniciativa entre otras para la implementación de una Gestión de calidad (Tabla 3). Estos resultados coinciden con los encontrados por Palma (2016) quien menciona que el 33.3% de los representantes encuestados tienen poca iniciativa en cuanto a las dificultades del personal para la implementación de la Gestión de calidad, a su vez Rodríguez (2016) afirma que el 83.3% de los representantes legales encuestados mencionan que la dificultad del personal es por

la poca iniciativa que tienen a la hora de trabajar. Por otra parte, contrasta con Torres (2017) quien añade que el 40% de los representantes encuestados manifiesta que su personal no se adapta a los cambios. Estos resultados nos demuestran que la mayoría relativa de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas mencionan que su personal tiene como dificultad principal la poca iniciativa y otros tipos de dificultades. Puesto que muchas de estas empresas se vienen manejando por miembros de familia que prefieren hacerse de la vista gorda al momento de hacer un buen manejo del negocio, evitando la implementación del término por el simple hecho de que el negocio tiene clientela, pero no se dan cuenta de que es primordial implantar una Gestión de calidad en los procesos y más en la atención hacia los clientes. Otras de las dificultades por las que no se implementaban una Gestión de calidad eran porque simplemente no tenían trabajadores y ellos como dueños no lo podían hacer.

El 57.5% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas usan como técnica la observación para medir el rendimiento de sus trabajadores (Tabla 3). Estos resultados coinciden con los de Serrano (2017) quien menciona que el 100% de los representantes encuestados manifestaron que usan la técnica de la observación como instrumento para la medición del rendimiento de sus trabajadores y con Torres (2017) quien añade que el 60% manifiesta poner en práctica la técnica de observación con su personal. Pero se contrasta con los resultados encontrados por Palma (2016) en donde menciona que la técnica más usada para la medición de sus trabajadores es la evaluación con un 100%, asimismo Rodríguez (2016) menciona que el 66.7% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas utiliza la técnica de escala de puntuaciones. Estos resultados nos demuestran que la mayoría de los representantes encuestados utilizan la técnica de la observación para la medición del rendimiento de sus trabajadores puesto que como son empresas pequeñas no cuentan con mucho personal y por ende optan sólo por esta técnica.

El 100% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas encuestados mencionan que efectivamente la Gestión de calidad mejora el rendimiento de sus trabajadores (Tabla 3). Estos resultados coinciden con los encontrados por Palma (2016) quien menciona que el 100% de los representantes legales encuestados consideran que la

Gestión de Calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio y con Rodríguez (2016) que en sus resultados encontrados nos demuestra que el 100% de los representantes encuestados afirma que la Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. Por otro lado, Serrano (2017) nos menciona que del total de representantes encuestados el 66.7% manifiesta que la Gestión de Calidad si contribuye al mejoramiento del negocio, asimismo Torres (2017) en sus resultados encontrados manifestó que los representantes encuestados mencionan que efectivamente la gestión de calidad contribuye al mejoramiento del negocio con un 90%. Estos resultados nos demuestran que el total de representantes encuestados de las micro y pequeñas empresas afirman que la Gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de los trabajadores, puesto que no sólo ayuda a mejorar los procesos en los negocios, sino que también impulsa a que los trabajadores se sientan motivados a realizar sus actividades dentro de las empresas a través de capacitaciones, charlas, reconocimiento o incluso con la implementación de técnicas modernas que faciliten el trabajo de los mismos con la finalidad de que se sientan identificados con los negocios y obtengan mejores resultados para la rentabilidad del negocio.

El 77.5% de los representantes legales encuestados respondieron que no recibieron capacitación antes de la creación de su micro y pequeña empresa y el 22.5% si recibió capacitación antes de crear su Mype (Tabla 3). Estos resultados nos demuestran que los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas no recibieron capacitación antes de la creación de su negocio, esto se debe a que muchas de las microempresas fueron creadas sólo para generar ganancia y así poder dar mejor calidad de vida a sus familiar, sin pensar en si el negocio iba a prosperar o no, por eso es que muchas veces vemos muchas microempresas que quiebran en el primer año, porque el propietario o fundador no es capaz de indagar y capacitarse referente al negocio en el que se quiere desempeñar.

El 57.5% de los representantes de las micro y pequeñas Empresas afirmaron que no recibieron ningún tipo de capacitación durante los últimos años y el 42.5% respondieron que si se han capacitado (Tabla 3). Estos resultados nos demuestran que a pesar de querer emprender sus negocios no son capaces de asistir a charlas que les tenga al tanto en cuanto a la forma en la que se deberían desempeñar, puesto que el mercado es muy cambiante y

estas microempresas deberían implementar en sus actividades un poco de innovación para así hacerle frente a la competencia.

El 52.5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestados mencionaron que nunca se han capacitado, el 42.5% se han capacitado de 1 a 3 veces y el 5% se han capacitado de 4 a más veces (Tabla 3). Estos resultados nos demuestran que a pesar de ver un mercado cambiante y mucha competencia no han sido capaces de asistir a algún tipo de capacitación, ya que piensan que al ser un negocio pequeño o una microempresa no es necesario mantenerse en constante capacitación puesto que confían en que la clientela que le ha comprado durante años lo seguirá haciendo.

El 90% de los encuestados en las micro y pequeñas empresas afirman que la técnica de capacitación es una inversión para el negocio y el 10% de los representantes legales consideran a la capacitación como un gasto (Tabla 3). Estos resultados nos demuestran que a pesar de estar conscientes de que la implementación de la técnica de capacitación es buena para generar mejores resultados en estas microempresas no la implementan, pensando en que este tipo de técnica sólo se da en empresas grandes que cuentan con demasiado personal, pero no caen en cuenta de que no necesariamente la capacitación se realiza para los trabajadores sino también para los propietarios con la finalidad de que mejores la calidad en sus servicios, el negocio rinda mucho más y se mantenga en el mercado a pesar de la competencia.

El 60% de los representantes legales encuestados afirma que no capacita a su personal (Tabla 3). Estos resultados contrastan con los encontrados por González (2016) quien menciona que el 67.7% de los representantes encuestados si capacita a su personal para brindar un mejor servicio. Estos resultados nos demuestran que la mayoría de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas no capacita a su personal. Puesto que manifiestan que ellos no cuentan con abundante personal, por tanto, no pueden realizar la técnica de capacitación, además de que sólo en épocas de campaña se contrata a sólo 1 encargado del negocio y la capacitación se hace de manera superficial, enseñando sólo el lugar en los que se encuentran los productos.

El 60% de los encuestados de las micro y pequeñas empresas manifestaron que no usan ninguna técnica para capacitar a sus trabajadores, el 35% utiliza como técnica para capacitar las charlas y el 5% de los representantes legales usan conferencias y simulaciones técnicas (Tabla 3). Puesto que al tener miembros de familia encargados del negocio piensan que no es necesario contratar a personal por la desconfianza y además porque este incurría un gasto extra que el microempresario no está dispuesto a asumir. Por otro lado, muchos están conscientes de que es un beneficio para las empresas, pero no están dispuestos a implementarla por el simple hecho de que no consideran necesario al ser microempresas.

El 60% de los representantes encuestados de las micro y pequeñas empresas afirmaron que en ningún tema capacita a su personal, el 25% capacita a su personal en atención al cliente, el 10% capacita en ventas y el 5% de los representantes legales encuestados respondieron que capacitan en trabajo en equipo (Tabla 3). Estos resultados nos demuestran que debido a que no cuentan con personal para atender y capacitar puesto que los encargados son su propia familia, por otro lado, considero que tienen la obligación de capacitarlos ya sea en atención al cliente, trabajo en equipo, etc. Para que a la hora de atender a la clientela lo hagan de manera óptima ya que muchas veces eso es lo que quiere el cliente, que lo traten bien en el negocio en que compra para así se fidelice y vuelva concurrentemente.

El 60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirmaron que no capacitan a su personal porque no tiene, el 37.5% de los representantes legales si capacita a su personal y el 2.5% no capacita por tener mala organización en las micro y pequeñas empresas (Tabla 3). Estos resultados nos demuestran que la mayoría relativa si capacita a su personal puesto que a pesar de existir empresas que no capacitan al personal que tienen a cargo, algunas si lo hacen claro que no es recurrente la capacitación pero por lo menos tienen la intención de hacerlo y lo realizan a pesar de ser microempresas que cuentan con pocos colaboradores, esto con la finalidad de que el trabajador se sienta bien y pueda realizar sus actividades sabiendo lo que hace e identificándose con los resultados alcanzados en el negocio.

El 60% de los representantes legales de las Micro y Pequeñas Empresas mencionaron que la capacitación no les generó ningún tipo de beneficio porque no capacitan a su personal, el 17.5% de los representantes encuestados obtuvo como beneficio el aumento de clientes, el 15% incrementaron sus ventas gracias a la capacitación, el 5% de los representantes logró fidelizar a sus clientes y el 2.5% de los encuestados obtuvo como beneficio una mejor organización en su Mype (Tabla 3). Estos resultados nos demuestran que la mayoría no recibió ningún tipo de beneficio porque no capacitan a su personal con el que cuentan. Esto se debe a que consideran que no es necesaria la capacitación, además de que como los mismos propietarios no están capacitados, no saben cómo controlar o enseñar a sus propios trabajadores, enseñándoles sólo lo que ellos aprendieron.

El 97.5% de los representantes encuestados de las micro y pequeñas empresas en cuestión afirmaron que efectivamente consideran que la capacitación si mejora el rendimiento de sus trabajadores y el 2.5% de los encuestados afirmaron que la capacitación no mejora el rendimiento de sus trabajadores (Tabla 3). Estos resultados nos demuestran que la mayoría de los encuestados piensa que la capacitación mejora el rendimiento de sus trabajadores. Pero a pesar de ello no ponen en práctica lo mencionado, ya que no se sienten capaces para capacitar a sus trabajadores, realizando sus capacitaciones sólo al momento de que ingresa el personal en cuanto a distribuidoras se refiere. Algunas microempresas familiares en cambio a pesar de tener a su familia como encargados del negocio no se dan el tiempo de explicarles como es el trabajo en sí y considero que implementar la capacitación le traerían ventajas mucho más óptimas para estas empresas y sus colaboradores.

VI. Conclusiones

Referente a las características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas:

La mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas tienen edad entre 31 a 50 años, son de género femenino, están siendo gestionadas por los propios dueños del negocio. La mayoría relativa se desempeña en el cargo de 0 a 3 años y tienen grado de instrucción superior universitaria.

Referente a las características de las Micro y Pequeñas Empresas:

El total de las Micro y Pequeñas Empresas tienen de 1 a 5 trabajadores en sus negocios, la mayoría de las personas que trabajan en las Micro y pequeñas Empresas son familiares, el objetivo de creación de estas Micro y Pequeñas Empresas es generar ganancia. La mayoría relativa tiene como tiempo de permanencia en el rubro de 0 a más de 7 años.

Referente a las características de Gestión de calidad y Capacitación:

El total de los representantes considera que la Gestión de calidad contribuye al rendimiento de los trabajadores y afirman que la capacitación contribuye al rendimiento de los trabajadores. La mayoría considera a la técnica de capacitación como una inversión, conocen el marketing como técnica de gestión y la mayoría no recibió capacitación antes de crear su Micro y Pequeña Empresa. Los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas no capacitan a su personal porque no tienen, no usan ninguna técnica para capacitar, usan la observación como técnica para medir la rendición de sus trabajadores, la mayoría no se ha capacitado en los últimos años y no capacitan en ningún tema a su personal. La mayoría no recibió ningún tipo de beneficio puesto que no capacita a su personal, no han logrado capacitarse nunca, la mayoría relativa capacita a su personal, tiene poco conocimiento acerca del término Gestión de Calidad y se les dificulta su implementación porque tienen poca iniciativa, entre otros.

Referencias:

- Acuña, J. (14 de marzo de 2013). *Las 4 P (Precio, Producto, Plaza y Promoción)*. Recuperado de <http://acualonit.overblog.com/las-4-p-precio-producto-plaza-y-promocion>
- Álvarez, K., Rodríguez, J., Guevara, N., y Márquez, M. (1 de marzo de 2009). *Desarrollo del Capital Humano, Inducción, Entrenamiento y Capacitación*. Recuperado de <http://google.over-blog.es/article-28516728.html>
- Camps, O. (8 de enero de 2019). *La necesidad de la gestión por procesos*. Recuperado de <https://www.captio.net/blog/la-necesidad-de-la-gesti%C3%B3n-por-procesos>
- Centurión, R. (2015). Gestión de Calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en Micro y Pequeñas Empresas de la Provincia del Santa (2013). *In Crescendo*. 6(1), 146-165.
- Corma, P. (26 de enero de 2014). *¿Cómo mejorar la Gestión por Procesos?*. Recuperado de <https://www.pacocorma.com/es/blog-item/como-mejorar-la-gestion-por-procesos>
- Corma, P. (21 de septiembre de 2017). *La Gestión del Conocimiento como asignatura pendiente en Innovación*. Recuperado de <https://www.pacocorma.com/es/blog-item/la-gestion-del-conocimiento-como-asignatura-pendiente-en-innovacion>
- Corma, P. (19 de abril de 2014). *El Talento como elemento diferenciador*. Recuperado de <https://www.pacocorma.com/es/blog-item/el-talento-como-elemento-diferenciador>
- Congreso de la República. Ley N° 28015. (3 de Julio de 2003). Lima, Perú. Recuperado de <http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2002/discapacidad/leyes/28015.htm>

- Congreso de la República. Ley N° 30056. (2 de Julio de 2003). Lima, Perú. Recuperado de http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2013-07-02_30056_2966.pdf
- Cubas, D. (2018, 5 de diciembre). ¿Cómo empoderar a tus Colaboradores?. *Economía*. Recuperado de <https://www.revistaeconomia.com/como-empoderar-a-tus-colaboradores/>
- Cruz, A. (19 de julio de 2013). *Tipos de capacitación ¿cuál debes aplicar?*. Recuperado de <https://www.pymempresario.com/2013/07/tipos-de-capacitacion-cual-debes-aplicar/>
- Chávez, N. (2012). La gestión por competencias y ejercicio del coaching empresarial, dos estrategias internas para la organización. *Pensamiento & gestión 33*. Universidad del Norte, 140-161. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/4900/3001>
- Choy, E. (2010, marzo). Competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) ante el Tratado de Libre Comercio (TLC). *Quipukamayoc*. Recuperado de <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc/2010/V17n33-I/pdf/a12v33n1.pdf>
- Del Zapatero, P. (16 de julio de 2018). *Outsourcing, una tendencia al alza entre empresas*. Recuperado de <https://blog.iciredimpagados.com/outsourcing/>
- Falconier, L. (2011). *Microempresa*. Site Google. Santa Fe, Argentina. Recuperado de <https://sites.google.com/site/8150microempresas/clasificacion>
- García, N. (2016). 7 ventajas de la Capacitación de Personal. *PeopleCloud*. Recuperado de <http://blog.people-cloud.com/7-ventajas-de-la-capacitacion-de-personal>

Garza, R. (18 de octubre de 2016) *Técnicas de capacitación empresarial y su efectividad en tu empresa*. Recuperado de <http://coachricardogarza.com/tecnicas-de-capacitacion-empresarial-y-su-efectividad-en-tu-empresa/>

González Lázaro Frida Priscila. (2016). *Caracterización de la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro Venta minorista de Ropa, Mercado Modelo, del Distrito de Chimbote, 2013*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.

González, R. (2012). TQM – Gestión de la calidad total. *PDCA Home*. Recuperado de <https://www.pdcahome.com/tqm/>

Gómez, M. (5 de febrero de 2018). *Benchmarking, estrategia para aprender de los mejores*. Recuperado de <https://mercedesgzafr.es/benchmarking-aprender-los-mejores/>

Gullo, J., y Narduli, J. (2015). *Gestión Organizacional*. Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=11072369>

Hernández, H., Barrios, I., y Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*. 16 (28), 179 - 195.

Irurita J. (2012). Sistemas de gestión de la calidad. *Academia*. Recuperado de <https://academica-e.unavarra.es/xmlui/handle/2454/5409>

Jamaica, F. (2015). *Los beneficios de la Capacitación y el Desarrollo del Personal de las Pequeñas Empresas*. Recuperado de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/7168/1/Trabajo%20final%20Fabian%20Jamaica%20%281%29.pdf>

Landeo Gavilán Hermelinda. (2016). *Caracterización de la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro comercialización de lencería del*

- Mercado Modelo, Chimbote, 2014.* (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú
- Lundín, R. (29 de enero de 2015). *5 artículos para mejorar la capacitación de tus trabajadores.* Recuperado de <http://www.celpax.com/es/5-articulos-para-mejorar-la-capacitacion-de-los-trabajadores/>
- Manene, L. (12 de febrero de 2014). *Benchmarking: historial, definiciones, aplicaciones y beneficios (1ª parte).* Recuperado de <http://actualidadempresa.com/benchmarking-historial-definiciones-aplicaciones-y-beneficios-1a-parte/>
- Moura, C. (2009). *Estrategias de Capacitación para el BID.* Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10345277>
- Naranjo, F. (15 de enero de 2015). *Sistemas de Gestión: Valor Estratégico de las Organizaciones.* Recuperado de <http://blog.seidor.com/infraestructura/sistemas-de-gestion-valor-estrategico-de-las-organizaciones/>
- Oscoco, W. (2011, 9 de junio). La importancia de la capacitación empresarial en las Pymes. *Cade Emprendedores.* Recuperado de <http://emprendedores.cade-ipae.pe/2011/09/06/la-importancia-de-la-capacitacion-empresarial-en-las-pymes/>
- Palma Morillo Oswaldo Miguel. (2016). *Caracterización de la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas, en el sector comercio, rubro carpintería, en el Distrito de Coishco, Provincia del Santa 2015.* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- Paulise, L. (2015). Argentina difícil: El 80% de las pymes fracasa a los 2 años. *Urgente24.* Recuperado de <http://www.urgente24.com/244816-argentina-dificil-el-80-de-las-pymes-fracasa-a-los-2-anos>

- Piqué, J. (2013). *Reiniciar. Fotografías de la crisis económica*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=bVjEAgAAQBAJ&pg=PT8&lpg=PT8&dq=problemas+de+gestion+y+capacitaci%C3%B3n+de+las+mypes+de+espa%C3%B1a&source=bl&ots=TI6Kq5edLO&sig=IvGh1iMbiy8ZrjA87oQUeWprcOo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiV2u31mfnUAhXIbD4KHQyvD9gQ6AEIXjAG#v=onepage&q=problemas%20de%20gestion%20y%20capacitaci%C3%B3n%20de%20las%20mypes%20de%20espa%C3%B1a&f=false>
- Porras, D. (4 de agosto de 2015). *Gestionando el talento, el conocimiento y las competencias*. Recuperado de <https://ojulearning.es/2015/08/gestionando-el-talento-el-conocimiento-y-las-competencias/>
- Ramos, D. (19 de febrero de 2014). *Ejemplo de un Sistema de Gestión en la industria cementera*. Recuperado de <http://gestionacalidad.blogspot.com/2014/02/ejemplo-de-un-sistema-de-gestion-en-la.html#.XN3tzCBKjIV>
- Riquelme M. (13 de marzo de 2018). *Empowerment (Concepto e Implementación)*. Recuperado de <https://www.webyempresas.com/empowerment/>
- Rodríguez Pinedo Milagros. (2016). *Caracterización de la Gestión de Calidad y competitividad de las Mypes en los servicios de venta de electrodomésticos en el Distrito de Juanjuí, año 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- Rodríguez, C. (2010). Procedimiento para estudiar las necesidades informativas de los directivos en la EHTC “Hermanos Gómez”. Aplicación de AMIGA. *Eumed. Enciclopedia* [versión electrónica]. Camaguey. Cuba. <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010c/758/La%20Gestion%20en%20las%20organizaciones.htm>

- R&C Consulting. (2014). *Gestión Estratégica y su relación con Planeamiento Estratégico*. Recuperado de <https://rc-consulting.org/blog/2014/08/gestion-estrategica-y-su-relacion-con-planeamiento-estrategico-ppr/>
- Sánchez, F. (17 de enero de 2018). *Las 5 C del trabajo en equipo*. Recuperado de <https://www.franciscosanchezaguiar.com/las-5-c-del-trabajo-equipo/>
- Serrano Ponce Carmen Verónica. (2017). *La Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, rubro Ferreterías en el Distrito de Santa, 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- Sifuentes, E. (20 de marzo de 2019). Cinco capacitaciones que deben recibir los trabajadores en una empresa. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/cinco-capacitaciones-deben-recibir-trabajadores-empresa-234048>
- Tello, S. (2014). *Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el Desarrollo del país*. Lex. doi: 10. 21503
- Thompson, I. (2009, diciembre) ¿Qué es Marketing?. *Marketing Intensivo*. Recuperado de <http://www.marketingintensivo.com/articulos-marketing/que-es-marketing.html>
- Tobar, L. (2015). Análisis Competitivo de las Pequeñas y Medianas Empresas en Cuenca Ecuador. *Revista Internacional Administración & Finanzas*. Recuperado de <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v8n3-2015/RIAF-V8N3-2015-6.pdf>
- Torres Hurtado Nayffy Lisette. (2017). *La Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas, rubro Ferreterías del Jirón Manuel Ruiz de la ciudad de Chimbote, 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.

Yabiku, O. (29 de julio de 2017). *Qué es Outsourcing - Definición*. Recuperado de <https://www.vexsoluciones.com/tecnologias/que-es-outsourcing-definicion/>

Xie, Zhou, y Yizhou (2008). *Modelo de Formación y Desarrollo a Implementar en las Universidades*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008b/406/#indice>

Anexo 1

Cronograma de actividades:

ACTIVIDADES	SEMANAS														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Título de la investigación	X														
Equipo de Trabajo	X														
Hoja de firma de jurado y asesor	X														
Hoja de Agradecimiento	X														
Hoja de Dedicatoria	X														
Resumen		X													
Abstract		X													
Contenido		X													
Índice de Tablas		X													
Índice de Figuras		X													
I. Introducción		X													
II. Revisión de la literatura			X												
2.1. Antecedentes			X												
2.2. Bases teóricas			X												
2.3. Marco conceptual				X											
III. Hipótesis				X											
IV. Metodología					X										
4.1. Diseño de la investigación					X										
4.2. Población y muestra					X										
4.3. Definición y operacionalización de la variable					X										
4.4. Técnicas e instrumentos					X										
4.5. Plan de análisis					X										
4.6. Matriz de consistencia					X										
4.7. Principios éticos					X										
V. Resultados de la investigación						X									
5.1. Tablas						X									
5.2. Análisis de resultados							X	X							
Conclusiones, recomendaciones y anexos									X						
Presentación del informe de investigación										X	X				
Artículo científico												X			
Pre-banca													X		
Sustentación														X	
Término de clases															X

Anexo 2

Recursos Necesarios:

- Recurso Humano
- Recurso Económico
- Teléfono Móvil
- Computadoras
- Impresora

Presupuesto:

a) Bienes

DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO	
			UNITARIO	TOTAL
Lapiceros	3	Unidad	0.50	1.50
Anillado	1	Unidad	5.00	5.00
Empastados	3	Unidad	25.00	75.00
Fólder	2	Unidad	0.70	1.40
TOTAL			31.20	82.90

b) Servicios

DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO	
			UNITARIO	TOTAL
Recargas	4	Veces	5.00	20.00
Copias	186	Hojas	0.05	9.30
Constancia	1	Unidad	20.00	20.00
Taller de Tesis	2	Meses	1,050.00	2,100.00
Impresiones	93	Hojas	0.10	9.30
Pasajes	36	Unidad	2.00	72.00
Internet	80	Horas	1.00	80.00
TOTAL			1,078.15	2,310.60

Financiamiento: El proyecto de investigación será autofinanciado por el investigador.

Anexo 3

Cuadro de Sondeo:

N°	Razón Social	Dirección	Nombre del Representante
1	Bodega Bazar Librería "Camila"	URB. Nicolás Garatea Mz. 7 Lt. 24	Anónimo
2	Bodega y Librería "Multiservicios"	Av. Naciones Unidas Mz. 14 Lt. 11	Anónimo
3	Inversiones "Danika"	URB. Ppao Mz. O Lt. 10	Aranda de Castro Aida
4	Librería "Akemi"	A.H 19 de Marzo Mz. E Lt. 05	Pereda Mendocilla de Yamashiro
5	Librería "Andrea"	HUP. David DassoMz. M Lt. 38	Villegas Choque Aida Lourdes
6	Librería Bazar "Charito"	URB. Santa Cristina Mz. 4 Lt. 16	Pérez Morales Josefina Hilda
7	Librería "Dasa"	URB. Pacífico Mz. Q Lt. 6	Anónimo
8	Librería "D' Colores"	A.H Villa Magisterial Mz. B Lt. 23	Herrera Puelles Pilar Judith
9	Librería "Don Justo"	URB. Los Álamos Mz. M Lt. 46	Chinchay Izaguirre Freddy Rogger
10	Librería y Bodega "El Olivar"	A.H Los Olivos Mz. D6 Lt. 15	Vega Carranza Jenny Alicia
11	Librería y Bodega "Enmanuel"	URB. Miguel Grau - Av. Pacífico Mz. W Lt. 20	Anónimo
12	Librería "Fabiano"	A.H 3 de Octubre - Jr. TangayMz. J Lt. 10	Varas Calderón Rosita Lucero
13	Librería "G y G"	A.H Teresa de Calcuta Mz. M Lt. 23	Anónimo
14	Librería "Gladis"	A.H Villa Magisterial II Etapa Mz. F Lt.06	Dextre Cabana Gladis Esther
15	Librería "Ingrid"	A.H 3 de Octubre Av. F. Bolognesi Mz. I Lt. 06	Anónimo
16	Librería y Bodega "La Pirámide"	A.H Villa María Jr. Cahuide Mz. O Lt. 17	Anónimo
17	Librería "Líder"	A.H 3 de Octubre - Av. Pardo Mz. S Lt. 21	Cobeñas Anastacio
18	Librería "Los Ases"	Centro Cívico - Mercado Buenos Aires	Anónimo
19	Librería "Los Gemelos"	A.H San Luis II Etapa Mz. G Lt. 47	Anónimo
20	Librería y Bazar "Los Jotitas"	A.H Bellavista Mz. H Lt. 02	Loyaga Loyola de Uchalin Helen
21	Librería "Mako's"	URB. Cáceres AramayoMz. J Lt. 09	Anónimo
22	Librería "Mary"	A.H Houston Mz. F Lt. 23	Anónimo
23	Librería "Miluska"	A.H 19 de Marzo Mz. E Lt. 04	Reyes Córdova Carlos Javier
24	Librería "Muñoz"	HUP. Golfo Pérsico Mz. B Lt. 09	Chávez Muñoz Laura
25	Librería y Multiservicios "My Ruby"	URB. Cáceres Aramayo Mz. A' Lt. 02	Narváez Calderón Liscet Magaly

26	Librería "Nicocopy"	A.H San Luis II Etapa Mz. H Lt. 17	Lara García Edwin Edinson
27	Librería "Niurka"	URB. Los Cipreces Mz. P Lt. 41	Anónimo
28	Librería "Nueva Cultura"	José Carlos Mariátegui Mz. L3 Lt. 58	Anónimo
29	Librería "Paolas"	A.H San Luis II Etapa Mz. B Lt. 04	Guevara Julca Ana María
30	Librería "Pitágoras"	A.H. Teresa de Calcuta Mz. M Lt. 21	Anónimo
31	Librería "Shalom"	URB. Los Héroes Mz. N2 Lt. 37	Anónimo
32	Librería "Susy"	URB. Los Álamos Mz. H Lt. 32	Velásquez Barrionuevo Estela
33	Librería Distribuidora "Veisa"	URB. Los Héroes Mz. H2 Lt. 03	Vega de Vásquez Isabel
34	Multiservicios "Dejanira"	URB. Santa Rosa Mz. K1 Lt. 01	Baltodano Tapia Jackeline Karin
35	Multiservicios "Lápiz y Papel"	URB. Luis Banchero Rossi Mz. L4 Lt. 18	Montalvan Guerrero Evangelina
36	Multiservicios "La Solución"	UPIS. Villa de Sur Mz. E Lt. 13	Martínez Dedios Jesús María
37	Multiservicios "Nancy's"	URB. Nicolás Garatea Mz. 8 Lt. 31	Anónimo
38	Multiservicios "Speedy"	A.H 3 de Octubre Mz. M Lt. 01	Ruiz Álvarez Rufino
39	Multiservicios "Superkopy"	URB. Los Conquistadores Mz. N Lt. 22	Anónimo
40	Multiservicios, Papelería y Librería "Z &L"	A.H Los Jardines Mz. B Lt. 26	Zegarra López Yusi Levita



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recolectar información de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) para desarrollar el trabajo de investigación titulado:

“GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LA CAPACITACIÓN EN VENTAS DEL PERSONAL DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO - RUBRO VENTA DE ÚTILES DE ESCRITORIO Y OFICINA, DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE, 2017”. Para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

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

I. GENERALIDADES

1.1. REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS (MYPE)

1. Edad

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

2. Género

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

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

4. Cargo que desempeña en la Mype

- a) Administrador
- b) Dueño

5. Tiempo que desempeña en el cargo

- a) 0 a 03 años
- b) 04 a 06 años
- c) 07 a más años

1.2. REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS (MYPE)

6. Tiempo de permanencia de la Empresa en el rubro

- a) 0 a 03 años
- b) 04 a 06 años
- c) 07 a más años

7. Número de trabajadores

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

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.

9. Objetivo de Creación

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia
- c) Otros

II.REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1. GESTIÓN DE CALIDAD

10. ¿Conoce el término Gestión de Calidad?

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

11. ¿Qué técnicas modernas de la gestión de calidad conoce?

- a) Benchmarking
- b) Marketing
- c) Empowerment
- d) Las 5c

- e) Outsourcing
- f) Otros

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

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

13. ¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?

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

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

- a) Si
- b) No

2.2. REFERENTE A LA TÉCNICA ADMINISTRATIVA: CAPACITACIÓN

15. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación antes de crear su Mype?

- a) Si
- b) No

16. ¿Se ha capacitado en los últimos años?

- a) Si
- b) No

17. ¿Cuántas veces se ha capacitado?

- a) 01 a 03 veces
- b) 04 veces a más
- c) Nunca

18. ¿Cómo considera a la técnica de capacitación?

- a) Inversión
- b) Gasto

19. ¿Capacita usted a su personal?

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

20. ¿Qué técnicas realiza para capacitar?

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

21. ¿En qué temas capacita a su personal?

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

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

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

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

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

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

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

Muchas gracias por su participación.

Anexo 5

Cuadro de Tabulación:

Preguntas	Alternativas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Referente a los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas				
Edad	18 a 30 años	I	1	2.5
	31 a 50 años	IIIIIIIIIIIIIIII	27	67.5
	51 a más	IIIIII	12	30.0
	Total	40	40	100.0
Género	Masculino	IIIIIIIIII	13	32.5
	Femenino	IIIIIIIIIIIIIIII	27	67.5
	Total	40	40	100.0
Grado de Instrucción	Sin instrucción	-	0	0
	Primaria	IIII	4	10.0
	Secundaria	IIIIIIII	11	27.5
	Superior no Universitaria	IIIIIIII	9	22.5
	Superior Universitaria	IIIIIIIIII	16	40.0
	Total	40	40	100.0
Cargo que desempeña	Dueño	IIIIIIIIII	16	40.0
	Administrador	IIIIIIIIIIIIIIII	24	60.0
	Total	40	40	100.0
Tiempo que desempeña en el cargo	0 a 03 años	IIIIIIIIII	17	42.5
	04 a 06 años	IIIIII	10	25.0
	07 a más años	IIIIIIIIII	13	32.5
	Total	40	40	100.0
Referente a las características de las Micro y Pequeñas Empresas				
Tiempo de permanencia en el rubro	0 a 03 años	IIIIIIII	15	37.5
	04 a 06 años	IIIIII	10	25.0
	07 a más años	IIIIIIIIII	15	37.5
	Total	40	40	100.0
Número de Trabajadores	01 a 05 trabajadores	IIIIIIIIIIIIIIIIIIII	40	100.0
	06 a 10 trabajadores	-	0	0.0
	11 a más trabajadores	-	0	0.0
	Total	40	40	100.0
Personas que trabajan en la Mype	Familiares	IIIIIIIIIIIIIIIIII	32	80.0
	Personas no familiares	IIIIII	8	20.0
	Total	40	40	100.0
Objetivo de Creación	Generar Ganancia	IIIIIIIIIIIIIIII	30	75.0
	Subsistencia	IIIIII	8	20.0
	Otros	II	2	5.0
	Total	40	40	100.0
Referente a la Variable Gestión de Calidad y Capacitación				
Conocimiento del término Gestión de Calidad	Si	IIIIII	10	25.0
	No	IIIIIIIIIIII	14	35.0
	Tiene poco conocimiento	IIIIIIIIII	16	40.0
	Total	40	40	100.0

Técnicas de Gestión de Calidad que conoce	Benchmarking	I	1	2.5
	Marketing	≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡	34	85.0
	Empowerment	I	1	2.5
	Las 5c	II	2	5.0
	Outsourcing	-	0	0.0
	Otros	II	2	5.0
	Total	40	40	100.0
Dificultades para su implementación	Poca iniciativa	≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡	13	32.5
	Aprendizaje lento	I	1	2.5
	No se adapta a los cambios	≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡	5	12.5
	Desconocimiento del puesto	≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡	8	20.0
	Otros	≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡	13	32.5
	Total	40	40	100.0
Técnicas de medición del Rendimiento	Observación	≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡	23	57.5
	Evaluación	≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡	13	32.5
	Escala de Puntuaciones	I	1	2.5
	Evaluación de 360°	II	2	5.0
	Otros	I	1	2.5
	Total	40	40	100.0
La Gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio	Si	≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡	40	100.0
	No	-	0	0.0
	Total	40	40	100.0
Recibió capacitación antes de la creación de la Mype	Si	≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡	9	22.5
	No	≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡	31	77.5
	Total	40	40	100.0
Capacitación recibida en los últimos años	Si	≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡	17	42.5
	No	≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡	23	57.5
	Total	40	40	100.0
Veces que se ha capacitado	01 a 03 veces	≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡	17	42.5
	04 a veces a más	II	2	5.0
	Nunca	≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡	21	52.5
	Total	40	40	100.0
Consideración a la técnica de capacitación	Inversión	≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡	36	90.0
	Gasto	IIII	4	10.0
	Total	40	40	100.0
Capacita a su personal	Si	≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡	9	22.5
	No	≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡	24	60.0
	A veces	≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡	7	17.5
	Total	40	40	100.0
Técnicas para capacitar	Charlas	≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡	14	35.0
	Cursos	-	0	0.0
	Seminarios	-	0	0.0
	Conferencias	I	1	2.5
	Simulaciones	I	1	2.5
	Otros	-	0	0.0
	Ninguna	≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡	24	60.0
	Total	40	40	100.0

Temas de capacitación a su personal	Publicidad	-	0	0.0
	Ventas	IIII	4	10.0
	Atención al cliente	IIII II	10	25.0
	Trabajo en equipo	II	2	5.0
	Otros	-	0	0.0
	Ninguno	IIII IIII IIII IIII	24	60.0
	Total	40	40	100.0
Razón por la que no capacita a su personal	Desconocimiento	-	0	0.0
	Desinterés	-	0	0.0
	Falta de dinero	-	0	0.0
	Mala organización	I	1	2.5
	Si capacita a su personal	IIII IIII II	15	37.5
	No capacita a su personal porque no tiene	IIII IIII IIII IIII	24	60.0
	Total	40	40	100.0
Beneficios que proporcionó la capacitación	Incremento en las ventas	IIII I	6	15.0
	Fidelización del cliente	II	2	5.0
	Mejor organización	I	1	2.5
	Aumento de clientes	IIII II	7	17.5
	Otros	-	0	0.0
	Ninguno, porque no capacita a su personal	IIII IIII IIII IIII	24	60.0
	Total	40	40	100.0
La capacitación mejora el rendimiento de sus trabajadores	Si	IIII IIII IIII IIII IIII IIII	39	97.5
	No	I	1	2.5
	A veces	-	0	0.0
	Total	40	40	100.0

Anexo 6

Figuras:

1. Respecto a las características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector comercio, rubro venta de útiles de escritorio y oficina, Distrito de Nuevo Chimbote, 2017.

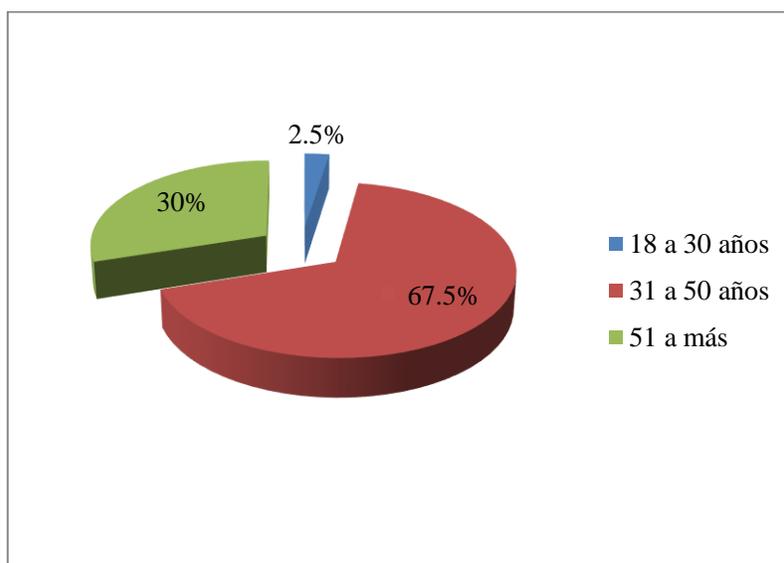


Figura 1. Edad del representante legal

Fuente. Tabla 1

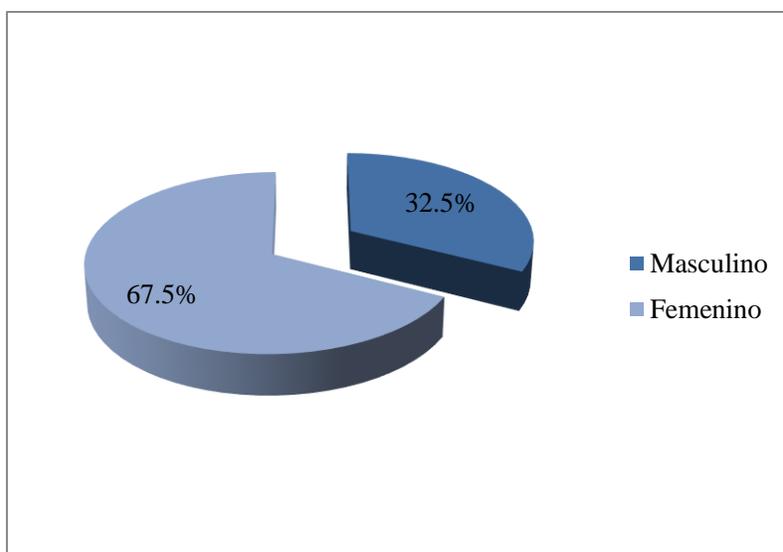


Figura 2. Sexo del representante legal

Fuente. Tabla 1

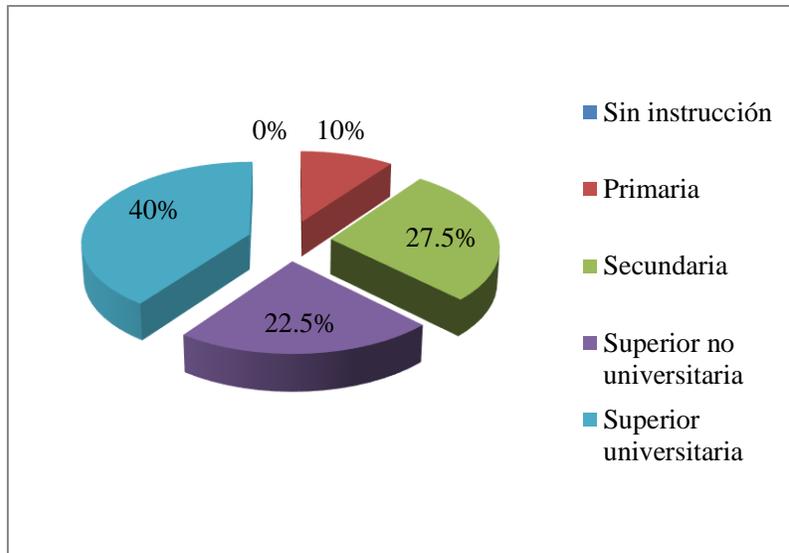


Figura 3. Grado de instrucción del representante legal

Fuente. Tabla 1

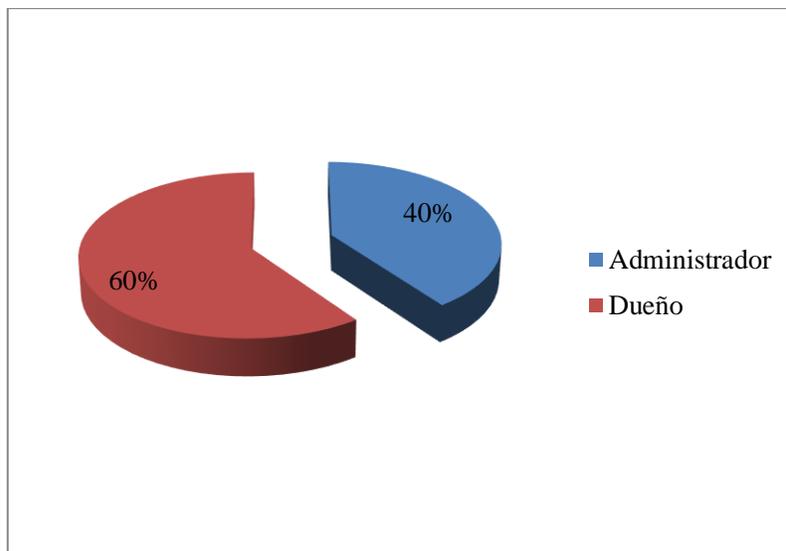


Figura 4. Cargo que desempeña en la Mype

Fuente. Tabla 1

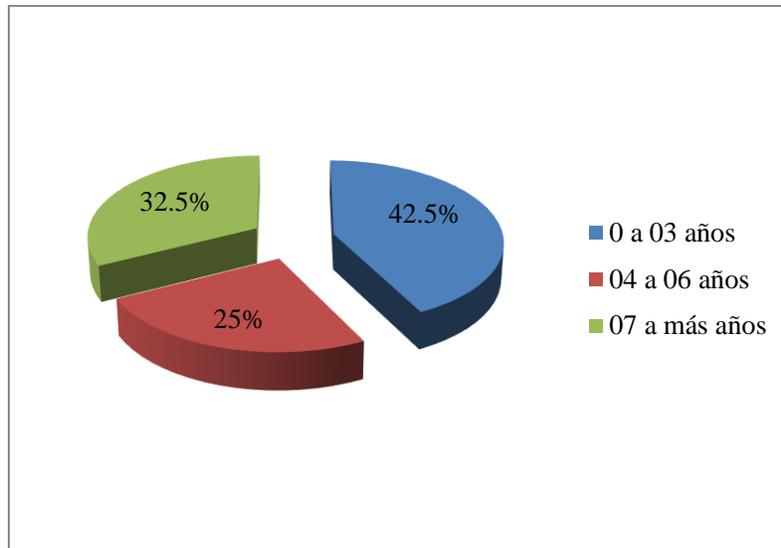


Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo

Fuente. Tabla 1

2. Respecto a las características de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector comercio, rubro venta de útiles de escritorio y oficina, Distrito de Nuevo Chimbote, 2017.

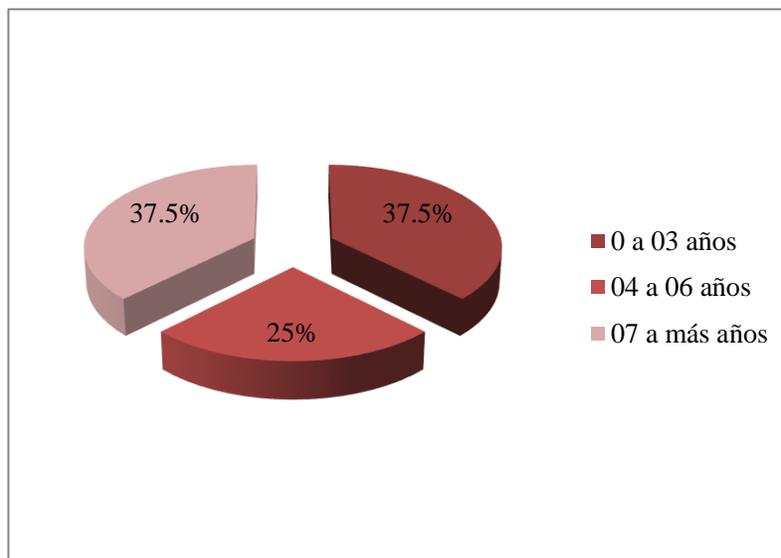


Figura 6. Tiempo de permanencia en el rubro

Fuente. Tabla 2

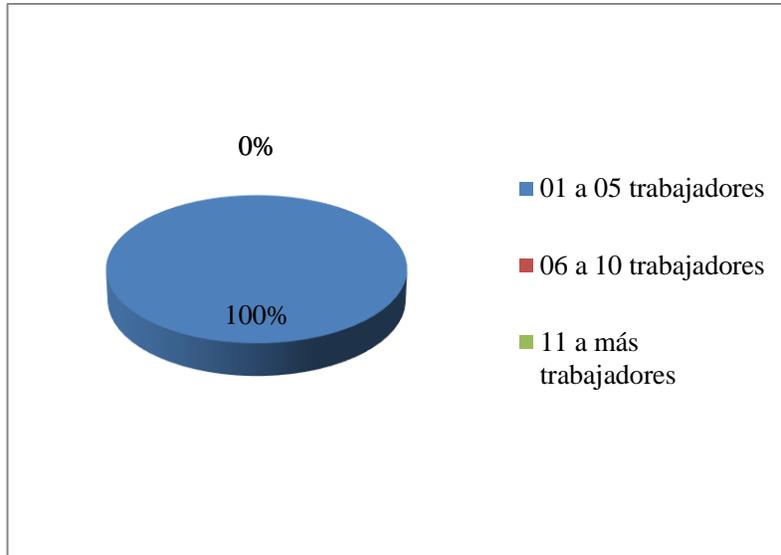


Figura 7. Número de trabajadores de la Mype

Fuente. Tabla 2

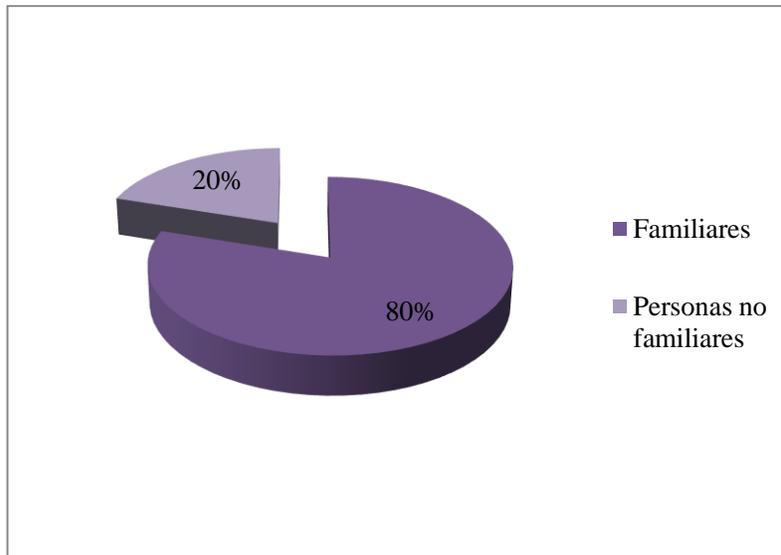


Figura 8. Personas que trabajan en la Mype

Fuente. Tabla 2

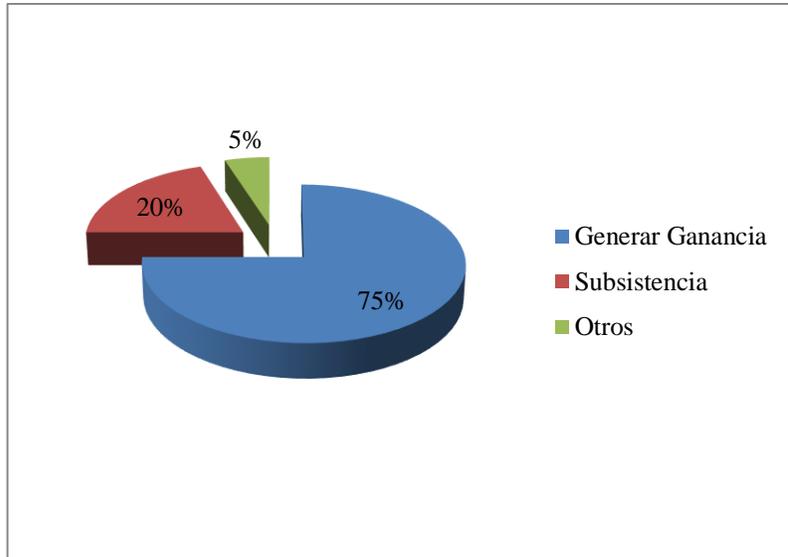


Figura 9. Objetivo de creación de la Mype

Fuente. Tabla 2

3. Respecto a las características de la Gestión de Calidad y Capacitación de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector comercio, rubro venta de útiles de escritorio y oficina, Distrito de Nuevo Chimbote, 2017.

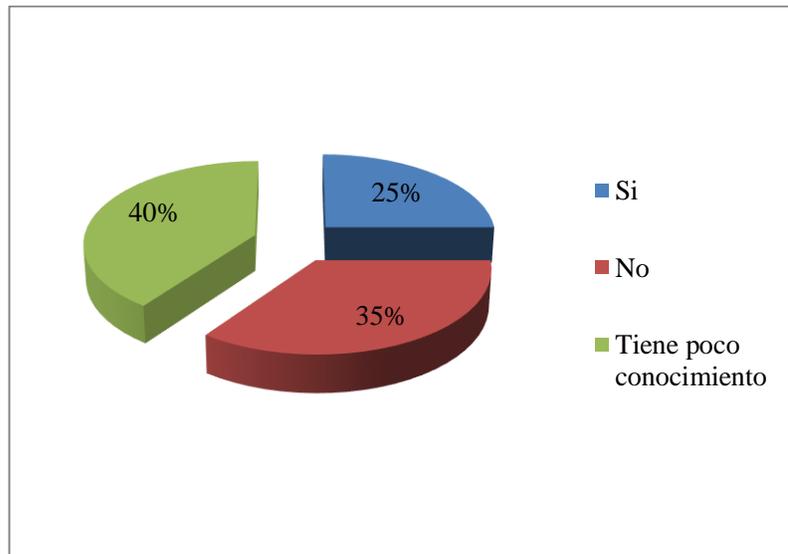


Figura 10. Conocimiento del término Gestión de Calidad

Fuente. Tabla 3

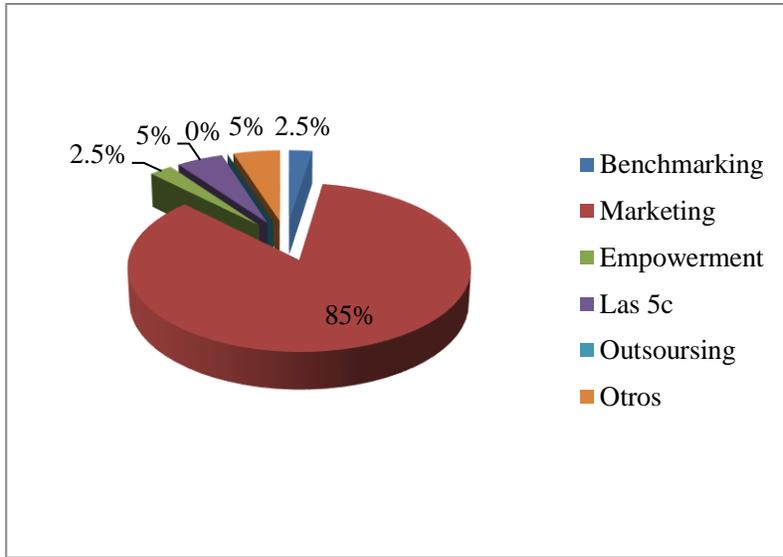


Figura 11. Técnicas de Gestión de Calidad que conoce

Fuente. Tabla 3

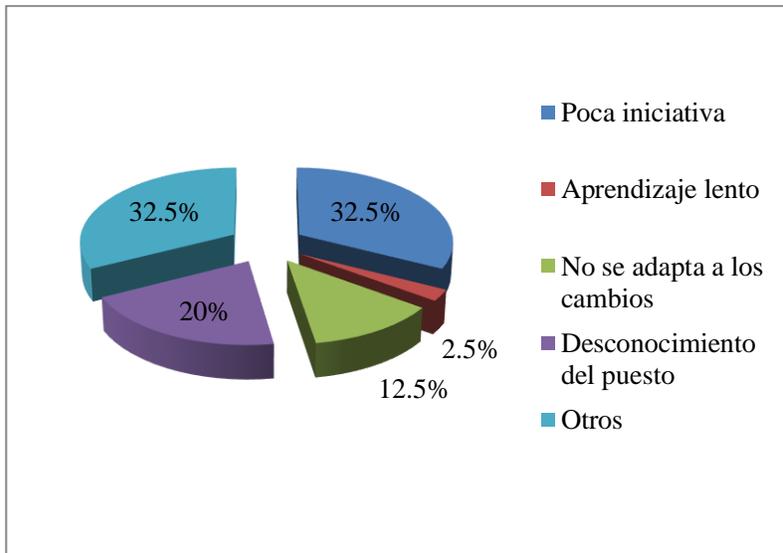


Figura 12. Dificultades para su implementación

Fuente. Tabla 3

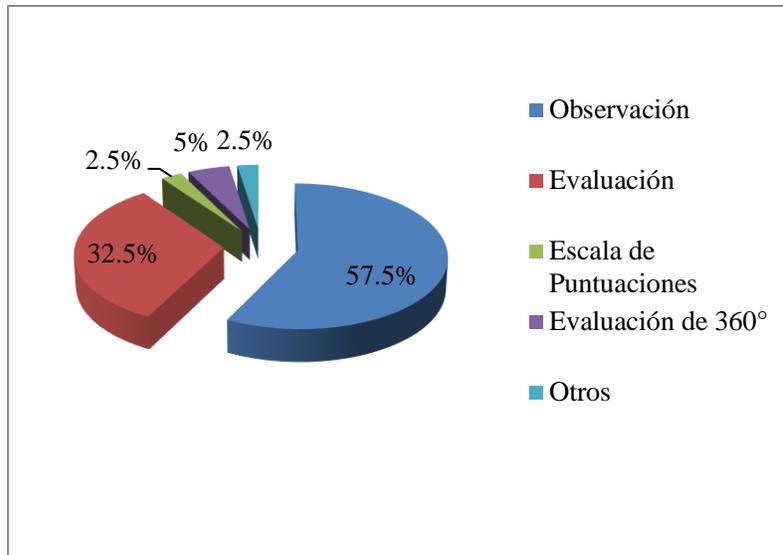


Figura 13. Técnicas de medición del rendimiento

Fuente. Tabla 3

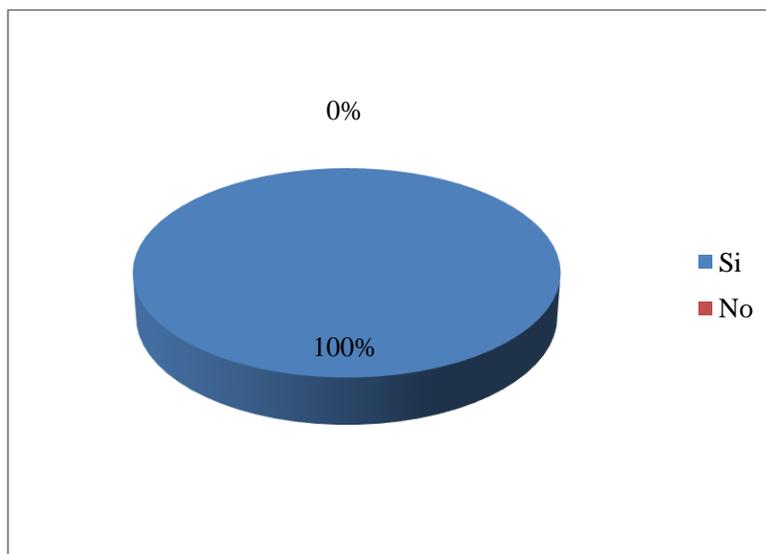


Figura 14. La Gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio

Fuente. Tabla 3

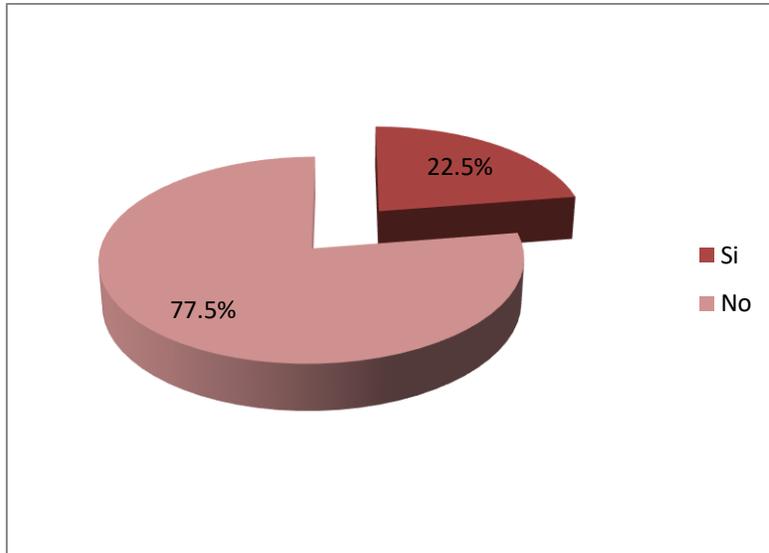


Figura 15. Recibió capacitación antes de la creación de la Mype

Fuente. Tabla 3

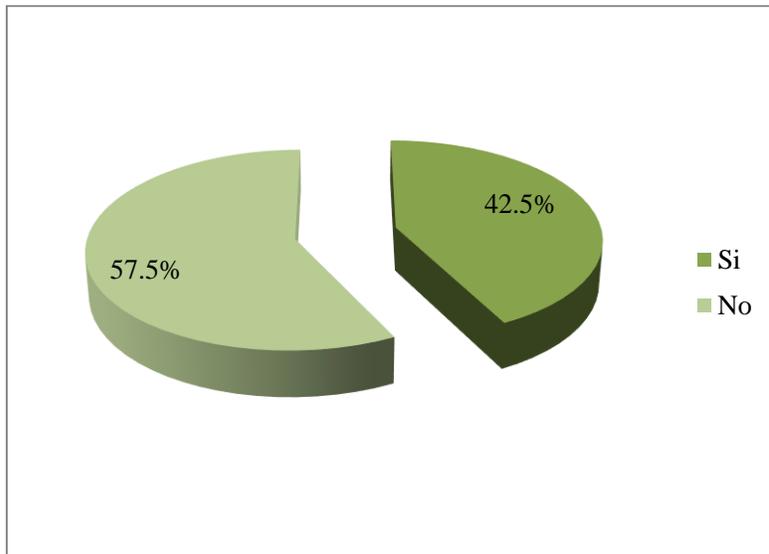


Figura 16. Capacitación recibida en los últimos años

Fuente. Tabla 3

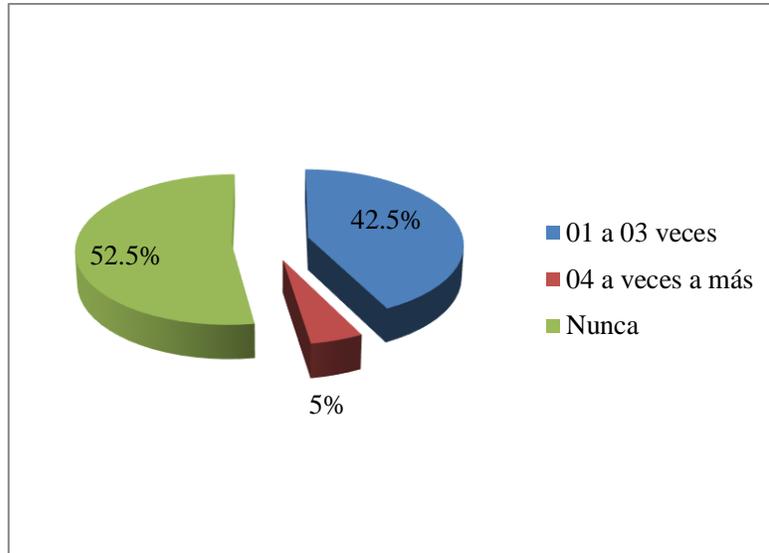


Figura 17. Veces que se ha capacitado

Fuente. Tabla 3

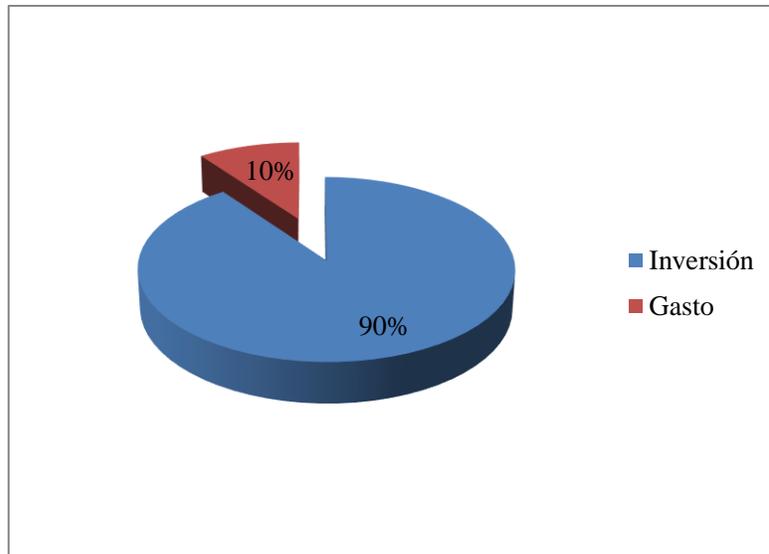


Figura 18. Consideración a la técnica de capacitación

Fuente. Tabla 3

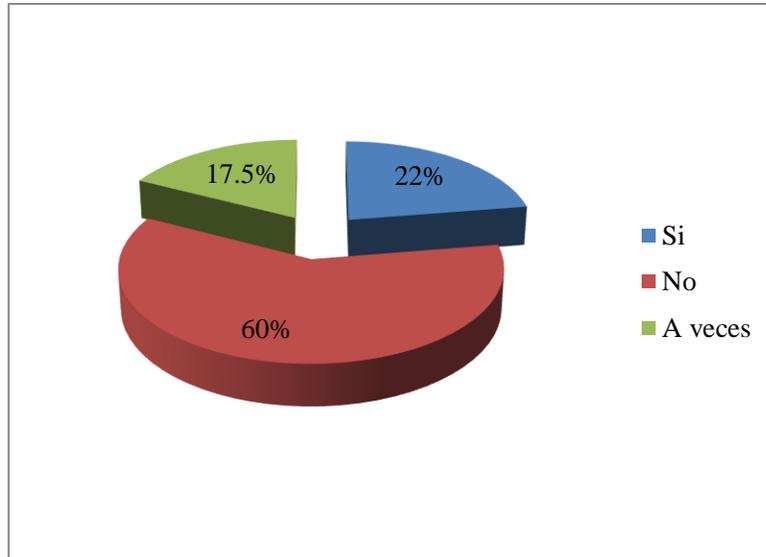


Figura 19. Capacita a su personal

Fuente. Tabla 03

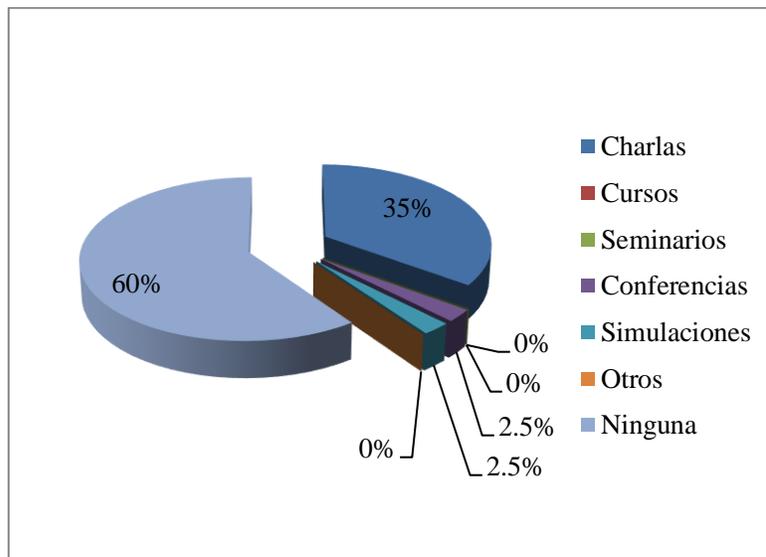


Figura 20. Técnicas para capacitar

Fuente. Tabla 3

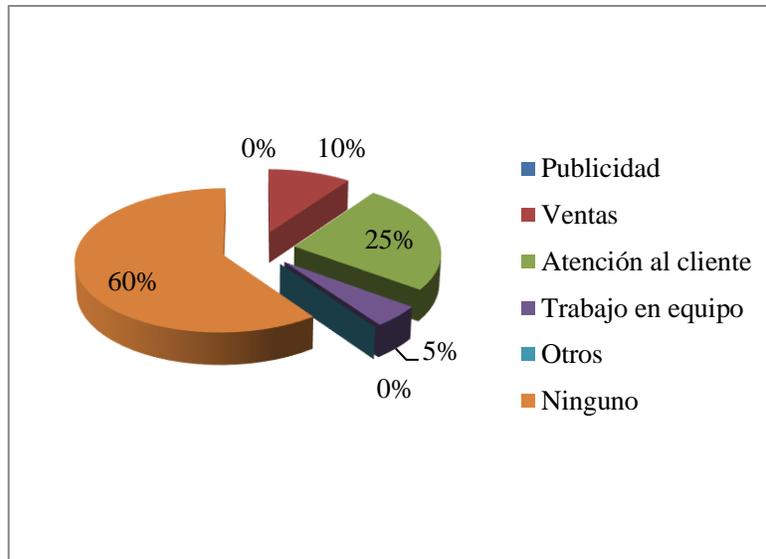


Figura 21. Temas de capacitación a su personal

Fuente. Tabla 3

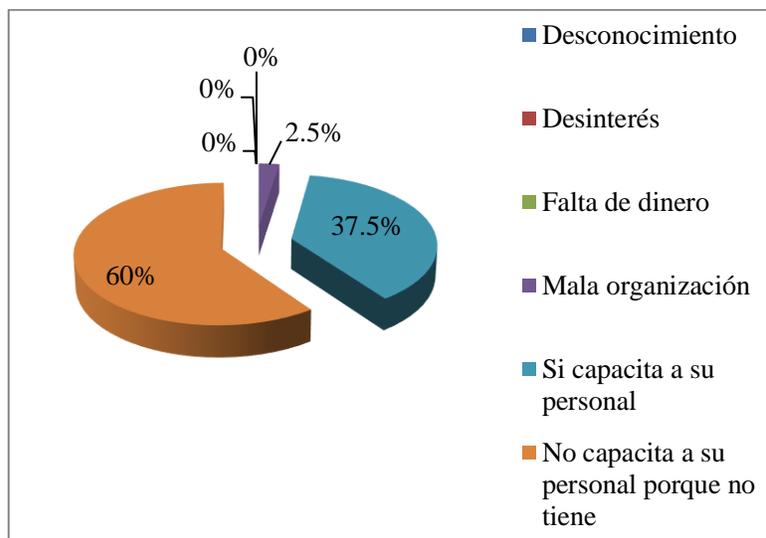


Figura 22. Razón por la que no capacita a su personal

Fuente. Tabla 3

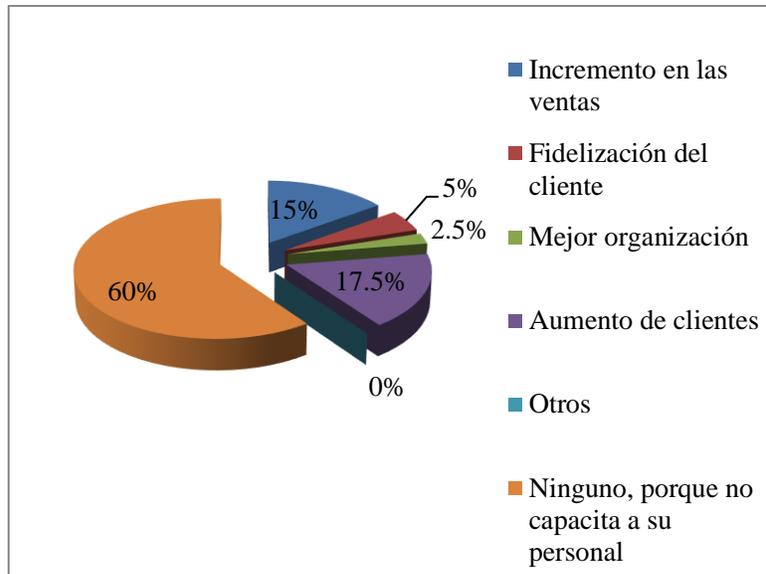


Figura 23. Beneficios que proporcionó la capacitación

Fuente. Tabla 3

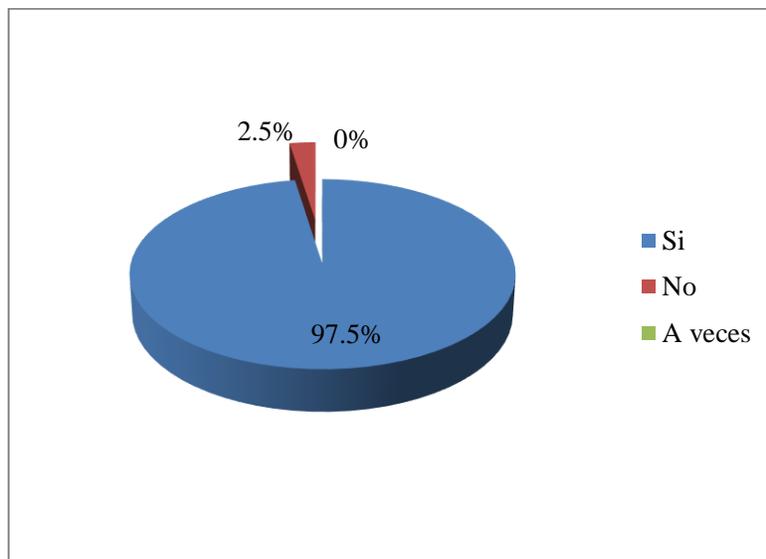


Figura 24. La capacitación mejora el rendimiento de sus trabajadores

Fuente. Tabla 3