



**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE**

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

**CAPACITACIÓN DE PERSONAL Y GESTIÓN DE  
CALIDAD EN LAS MYPE RUBRO  
RESTAURANTES  
SECTOR ZONA INDUSTRIAL, AÑO 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACION**

**AUTORA:  
CARRASCO ROMAN, RICSA ELENA  
ORCID: 0000-0003-3488-9461**

**ASESORA:  
PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ  
ORCID: 0000-0001-8823-2655**

**PIURA – PERÚ**

**2019**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Carrasco Román, Ricsa Elena

ORCID: 0000-0003-3488-9461

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

### **ASESORA**

Palacios de Briceño, Mercedes

ORCID: 0000-0001-8823-2655

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

### **JURADO**

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000- 0003-2027-6920

Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID: 0000- 0002-4650-4322

Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID: 0000-0001-7372-741X

## **HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR**

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas  
**Presidente**

Mgtr. Iván Arturo Guzmán Castro  
**Miembro**

Lic. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima  
**Miembro**

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño  
**Asesora**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por permitirme tener conmigo a mi familia, que son mi apoyo y mi fortaleza, gracias a él he llegado hasta el final de uno de mis objetivos.

A mi asesora, Mercedes Palacios, una persona que desde el principio nos ha guiado con sus enseñanzas para lograr nuestro objetivo como personas y profesionales.

A esta casa de estudios que me albergo durante mi carrera universitaria, brindándome los recursos necesarios para su desarrollo; y finalmente y a mis maestros, personas que siempre recordare con gran aprecio por haber sido participes de mi formación académica.

## DEDICATORIA

A Dios, por permitirme tener la voluntad, inteligencia y sabiduría para continuar y culminar esta investigación.

A la memoria de mi abuelito (Mi papá) Felipe Arcesio Carrasco Carrasco quien desde el cielo me guía y cuida en cada paso que doy; a mi abuelita (Mi mamá) Bertha Martínez de Carrasco, me ha ayudado mucho para llegar hasta aquí, a mi papá Felipe Carrasco Martínez, por esforzarse siempre para darme lo mejor.

A mamá Ovidia, mi papá Raúl, mis hermanas por acompañarme en este proceso y motivarme cada vez que sentía caer, y a toda mi familia por creer en mí.

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación titulado Capacitación de Personal y Gestión de Calidad en las MYPE rubro restaurantes sector zona industrial, año 2015, tuvo como objetivo general Describir las características de la Capacitación y Gestión de Calidad en las MYPE rubro restaurantes; se aplicó la metodología descriptiva y se diseñó un cuestionario de 33 preguntas que se aplicaron en tres microempresas, obteniendo los siguientes resultados: Respecto a las estrategias de capacitación se llega a la conclusión de que el 73% en promedio, aplican estrategias de capacitación con el personal, se puede resaltar que las MYPE aplican solo la capacitación inductiva y en promedio solo el 58% de ellos aplican métodos de capacitación para optimizar los la realización de las actividades que realiza el personal de sus empresas; respecto a la evolución de la gestión de calidad, se llega a la conclusión que el 58% de los propietarios conocen la evolución de los sistemas de calidad y cómo influyen en la organización, Respecto a los beneficios de implementar un sistema gestión de calidad en las MYPE de la investigación, el 83% de ellos conoce los beneficios que trae consigo el aplicar un sistema de gestión de calidad en su organización, pero falta aplicar estrategias de mejora para lograr la calidad total.

**Palabras claves:** Capacitación y Gestión de calidad

## **ABSTRACT**

The present research work entitled Training of Personnel and Quality Management in the MYPE restaurants in the industrial zone sector, year 2015, had as a general objective Describe the characteristics of the Training and Quality Management in the MYPE restaurants category; The descriptive methodology was applied and a questionnaire of 33 questions was applied that was applied in three microenterprises, obtaining the following results: Regarding the training strategies it is concluded that 73% on average, apply training strategies with the personnel, it can be emphasized that the MYPE apply only inductive training and on average only 58% of them apply training methods to optimize the performance of the activities carried out by the personnel of their companies; Regarding the evolution of quality management, it is concluded that 58% of owners know the evolution of quality systems and how they influence the organization, Regarding the benefits of implementing a quality management system in MYPE of the research, 83% of them know the benefits that come with applying a quality management system in your organization, but you need to apply improvement strategies to achieve total quality.

**Keywords:** Training and Quality Management

## CONTENIDO

AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
INDICE DE TABLAS .....	x
I. INTRODUCCION .....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	9
2.1. Antecedentes .....	9
2.1.1. Variable: Capacitación.....	9
2.1.2. Variable: Gestión de Calidad .....	16
2.2. BASES CONCEPTUALES .....	25
2.2.1 Conceptualización de la capacitación.....	25
2.2.1.1. Importancia de la capacitación empresarial .....	25
2.2.1.2. Funciones y objetivos de la capacitación.....	26
2.2.1.3. Estrategias de Capacitación .....	28
2.2.1.4. Métodos de capacitación.....	29
2.2.1.5. Pasos del proceso de capacitación .....	31
2.2.1.6. Beneficios de la capacitación.....	32
2.2.1.7. Finalidad de la capacitación.....	34
2.2.2. Conceptualización de Gestión de calidad .....	34



2.2.2.1. Principios para realizar una Gestión de Calidad.....	36
2.2.2.2. Beneficios de la Gestión de calidad.....	38
2.2.2.3. Importancia de la Gestión de Calidad.....	40
2.2.2.4. Evolución de la Gestión de calidad.....	41
2.2.2.5. Factores Que Influyen En La Gestión De Calidad.....	45
III. HIPOTESIS .....	47
IV. METODOLOGÍA.....	48
4.1. Diseño de la investigación.....	48
4.2. Población y muestra .....	48
4.3. Definición y Operacionalización de las variables.....	51
4.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	53
4.5. Plan de análisis.....	53
4.6. Matriz de Consistencia.....	54
4.7. Principios éticos .....	55
V. RESULTADOS .....	56
5.1.1. Capacitación de personal.....	56
5.2 Análisis de resultados.....	73
VI. CONCLUSIONES .....	99
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	102
ANEXOS .....	106

## INDICE DE TABLAS

TABLA 1.....	56
¿Cree que la rotación de puestos le ayuda a mejorar sus habilidades personales?.....	56
TABLA 2.....	56
¿Considera que el ocupar otro puesto en la empresa le brinda mayores conocimiento por la rotación recibida?.....	56
TABLA 3.....	57
¿Recibió capacitación a través de compañeros de su mismo puesto?.....	57
TABLA 4.....	57
¿Considera importante recibir asesoramiento por parte de un trabajador con experiencia en la empresa?.....	57
TABLA 5.....	58
¿Práctica e implementa habilidades que le ayuden a mejorar su desempeño en la empresa?.....	58
TABLA 6.....	58
¿Ha participado en reuniones de trabajo para tomar decisiones?.....	58
TABLA 7.....	59
¿Le han asignado responsabilidades que influyen en la toma de decisiones de la empresa?.....	59
TABLA 8.....	59

¿Ha participado en conferencias para mejorar su conocimiento y desarrollo de sus habilidades?.....	59
TABLA 9.....	60
¿La empresa les ha brindado la oportunidad de participar en talleres para la mejora de sus actividades?.....	60
TABLA 10.....	60
¿Considera favorable el simular casos y presentar alternativas de solución y mejora?.....	60
TABLA 11.....	61
¿Realizan dinámicas de aprendizaje a través de juegos entre los colaboradores?.....	61
TABLA 12.....	61
¿Considera que las dinámicas de aprendizaje los motivan a ser más competitivos entre sí?.....	61
TABLA 13.....	62
¿Cree Ud. que la empresa en su plan ha considerado capacitación externa?.....	62
TABLA 14.....	62
¿Prefiere recibir capacitación por parte de personal externo?.....	62
TABLA 15.....	63
¿Ha recibido información escrita sobre la empresa y su puesto de trabajo?.....	63
TABLA 16.....	63

¿Le brindaron inducción el primer día de trabajo?.....	63
TABLA 17.....	64
¿La empresa considera fundamental su experiencia en el puesto antes de su contratación?.....	64
TABLA 18.....	64
¿Considera que se mantiene en su puesto de trabajo, gracias a sus habilidades personales?.....	64
TABLA 19.....	65
¿Considera que la capacitación le ayuda al desarrollo de sus destrezas personales?....	65
TABLA 20.....	66
¿Cuenta con una persona responsable de supervisar las actividades que realiza el personal?.....	66
TABLA 21.....	66
¿Se asegura de que los productos que ofrece su restaurante sean verificados antes de ir al consumo del cliente?.....	66
TABLA 22.....	67
¿Establece procesos de producción en la elaboración de los platos que ofrece en su carta de presentación?.....	67
TABLA 23.....	67
¿Aplica mecanismos para controlar la mejora continua?.....	67

TABLA 24.....	68
¿Brindar productos de calidad mejora su posición en el mercado?.....	68
TABLA 25.....	68
¿Exige a sus proveedores una acreditación que respalde la calidad de insumos que le ofrece?.....	68
TABLA 26.....	69
¿Cuenta con algún mecanismo para identificar las preferencias de los clientes?.....	69
TABLA 27.....	69
¿Considera clave minimizas tiempos en actividades secundarias?.....	69
TABLA 28.....	70
¿Considera que el aplicar estrategias de servicio en su restaurante lo diferencia de la competencia?.....	70
TABLA 29.....	70
¿Controla las actividades que realiza su personal para asegurar la eficacia?.....	70
TABLA 30.....	71
¿Establece estrategias de atención a clientes que frecuentan el restaurante?.....	71
TABLA 31.....	71
¿Considera que su restaurante ya se encuentra posicionado en la mente de los consumidores?.....	71
TABLA 32.....	72

¿Aplica estrategias de mejora continua para acrecentar el posicionamiento de su restaurante?.....	72
TABLA 33.....	72
¿Conoce cuánto influye la gestión de calidad en el incremento de productividad en la empresa?.....	72

## **I. INTRODUCCION**

La siguiente investigación titulada Capacitación de Personal y Gestión de Calidad en las MYPE rubro restaurantes sector Zona Industrial, año 2015, plantea la promoción de las MYPE ya que gracias a ellas existe un incremento social y económico en el país, siendo estas las que aumentan el nivel de empleabilidad, de esta manera esta investigación vincula toda la información directamente a las variables de Capacitación y Gestión de calidad

Las MYPE a partir de los sistemas ISO 9000 indican que hoy en día la caracterización de los mercados se identifica por su dinamismo, globalización y capacidad, los cuales se encargan de implantar un sistema de gestión de calidad donde aumente la productividad, disminuyan los costes en la producción sin afectar la calidad de cada producto.

En los países desarrollados como Alemania, Japón, EE.UU, Canadá, Corea del Sur, Hong Kong, Singapur, Taiwan, reflejan el principal crecimiento económico del mundo, estos países son conocidos como los Tigres de Asia porque aplican ventajas para obtener segmentos nuevos y así dominar el mercado global.

En pleno siglo XXI a diferencia de los países antes mencionados, el crecimiento económico global se ha visto afectado en países menos desarrollados; en el caso de Perú y Latinoamérica se tiene la tasa de desempleo más elevada, sin tener una solución a este problema por lo que fracasaron en el ámbito económico, trayendo consigo un proceso hiperinflacionario de orden continental, como consecuencia se obtuvo un alto índice de pobreza y la tasa de

migración hacia países desarrollados aumentó, para estos países en desarrollo los migrantes se convirtieron en una mayor carga para su desarrollo. Las personas que no migraron tuvieron la idea de crear pequeñas empresas para lograr subsistir y empezaron a formar un gran sector de economía informal que persiste en la actualidad.

Vargas (2010) La visión de las MYPE ha cambiado durando los últimos 20 años en las economías en vías de desarrollo del Sudeste Asiático y América Latina; siendo estas el factor principal para la estructura productiva y económica de un país, viéndose estas antes como un medio de sobrevivencia para generar ingresos, o también vista como una fuente de informalidad.

En las organizaciones, entes públicos, empresas; el mejoramiento continuo es fundamental en el desarrollo de la Gestión de calidad el cual además se considera como un objetivo estratégico que a través de sus niveles de calidad ayudan y facilitan a incrementar las ventajas competitivas a través de mejoras de calidad en los productos que se brindan, en la atención de servicios públicos, en la planificación de programas estratégicos, proyectos, etc. Sin embargo, considerando que al aplicar sus niveles de calidad conlleva a emplear bajos costos, disminuir los tiempos de entrega de los productos, tiempos de espera por un servicio; en la actualidad dejan de ser consideradas como ventajas competitivas para ser una necesidad básica en cada organización.

En el caso de empresas, específicamente del rubro restaurantes, una característica inevitable al lado de estos, es la globalización, en la cual influye la tecnología, el impacto que llega a tener las redes sociales en la mente de cada



consumidor, que trae consigo una gran cantidad de competidores, restaurantes que en la actualidad pertenecen grandes industrias, restaurantes que atraen consumidores solo por su razón social, industrias que se preocupan por cada empleador y su desempeño dentro de la organización; ello también ocasiona que las MYPE tengan más probabilidades de fracasar en el mercado, y el que atrae a más inversionistas, porque aparentemente los restaurantes son un negocio fácil o sencillo como se le califica, motivo por el cual la persona que tiene a cargo la dirección de un restaurante, debe estar involucrado constante y directamente con la competencia, estar pendiente de los restaurantes que inician en la zona, otro tema que no debe pasar desapercibido es la aparición de supermercados, porque en ellos abarcan distintos restaurantes y franquicias de comida rápida que sin duda afectaran al mercado de la zona. Como se sabe para los negocios de restaurantes la competencia es molesta, disminuye los ingresos, hace que sea más complicado mantenerse en el mercado y demanda de mucha creatividad para lograr ganar y fidelizar clientes.

En la actualidad los consumidores se caracterizan por tener un alto nivel de instrucción e información sobre lugares y productos a consumir, algunas de las principales características que buscan es la seguridad, garantía de lo que consume, atención empática, calidad y diversidad de productos, lo que significa que las MYPE deben ofrecer un producto que satisfaga dichas necesidades, todo esto se logra haciendo un estudio de sus consumidores, y las nuevas tendencias y mejoras para implementar en el producto o servicio que brinda.

Por otro lado el éxito de una organización no depende únicamente de su administrador, también de sus empleadores, y en lo relacionado al personal que

labora en las MYPE. Según Alva Zapata (2014) el 76% de los empleados que reciben salario, sus ingresos son menores a lo que les corresponde por ley con el correspondiente Salario Mínimo Vital (SMV) además y se les obliga a trabajar más de 08 horas reglamentarias; los dueños de empresa, a pesar de ser personas con capacidad y optimismo por sacar su negocio adelante, confunden las cosas y están dispuestos a trabajar sin un horario de salida establecido, pero sí uno de entrada, esto lo propagan con sus colaboradores y genera mal estar en ellos, un clima laboral en el cual se sienten presionados.

Esta investigación contiene información importante acerca de la Capacitación de personal y la gestión de calidad en las MYPE, del rubro restaurantes, sector Zona Industrial – Piura, año 2015, PROMPYME (2014) Afirma que las MYPE son la parte más importante del sector empresarial en el Perú, la misma que genera empleo en un 88% del sector privado, sin embargo también se caracteriza por contar con muy bajo índice de capacitación, lo cual repercute significativamente en el desempeño de los colaboradores, y por consecuencia los consumidores, que siempre buscan percibir una buena atención, un buen producto, empatía entre el colaborador y consumidor, optan por la competencia.

En Perú el problema que más radica y hace que se limite el crecimiento de las empresas es la informalidad, informó el Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI. El 39.5% de empresas reportó este problema, según la Primera Encuesta Nacional de Empresas ENEI del 2015, así mismo la mayoría de empresas (81.2%) consideran que existe competencia informal para su principal producto. A nivel de segmento empresarial, en su gran mayoría se presenta en la microempresa (84.2%), por otro lado la competencia informal es menor en la mediana y gran

empresa (65.3%), (Recopilado según el Diario la Republica, 2016).

Sin embargo, otro de los problemas que afrontan las MYPE es, la baja rentabilidad que obtienen, debido a que no tienen dinero para poder realizar sus procesos de producción, extracción o comercialización y mucho menos de poder generar índices de rentabilidad, el cual es la capacidad de producir o generar un beneficio económico adicional, sobre la inversión o esfuerzo realizado, por tal motivo se produce el estancamiento y declive de muchas MYPE que se constituyen en nuestro país. Este problema también se da nivel internacional.

Ante los constantes cambios que se presentan en el entorno, las nuevas tecnologías, nuevas tendencias, es fundamental que las MYPE se encuentren preparadas para afrontar las influencias que la globalización trae consigo y sacar provecho a los nuevos desafíos que presenta, a través de una buena administración del talento humano y la mejora continua de estos; ahora bien, después de haber realizado un estudio entre la opinión de cada consumidor, predomina la falta de capacitación que incurre en el desempeño de los colaboradores.

Dentro del mercado, las MYPE piuranas, del rubro restaurantes, se muestran con limitaciones en su desarrollo como tal, esto como consecuencia de la mala administración del dueño de empresa, una mala administración del recurso humano y en los activos fijos que la empresa puede tener, aquí se denota la poca importancia que se da a la capacitación de sus empleadores que laboran en el establecimiento, generando una baja productividad, productos de baja calidad, altos niveles de desperdicios en la materia prima, lo que finalmente se traduce en

altos niveles de informalidad y pobreza para los trabajadores de este sector, afectando a la rentabilidad.

Esta investigación proviene de las líneas de investigación denominadas: caracterización de la gestión de calidad de las MYPE, líneas que han sido asignadas por la Escuela de Administración y comprenden el campo disciplinar: promoción de las MYPE. Por tanto el problema identificado es ¿Qué características tiene la capacitación y la gestión de calidad en las MYPE, rubro restaurantes del sector Zona Industrial, año 2015?

El mismo problema permite identificar el objetivo general: Describir las características de la Capacitación y gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes, sector Zona Industrial, año 2015.

De tal manera que los objetivos específicos para realizar esta investigación son: a) Determinar los métodos de la capacitación en las MYPE del rubro restaurantes del sector Zona Industrial, año 2015. b) Determinar las estrategias de la capacitación en las MYPE del rubro restaurantes del sector Zona Industrial, año 2015. c) Identificar la evolución de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes sector Zona Industrial, año 2015. d) Determinar los beneficios de implementar un sistema de la Gestión de Calidad en las MYPE rubro restaurantes sector Zona Industrial, año 2015.

Esta investigación es un aporte que lleva a las MYPE a reconsiderar la importancia de una adecuada Competitividad a través Gestión de calidad la cual permitirá el desarrollo y fortalecimiento de los conocimientos, habilidades, actitudes de las personas en los distintos ámbitos laborales y que contribuyen al

logro de los objetivos institucionales.

Hay distintas características para lograr y cumplir con una calidad óptima, primero: es necesario llegar a un estándar de calidad elevado, más de lo que el consumidor espera, es decir, cumplir y superar sus expectativas; también es una cualidad absoluta que la calidad es hacer las cosas bien a la primera, hacer que el producto o servicio, sea de primera calidad desde el primer momento en que el consumidor lo adquiere, logrando minimizar costos, esto es el resultado de una actitud optimista, enérgica y comprometida para el correcto desarrollo de cada actividad; se tiene en cuenta que la calidad, en una MYPE, este caso restaurantes, tiene un valor imprescindible, y es fundamentales que la calidad sea optima, porque es el principal factor que influye en la decisión de los clientes al adquirir un producto, al percibir el servicio que recibe, esto se considera la clave del éxito en cualquier empresa.

Un cliente satisfecho se llega a considerar un activo de gran importancia en la empresa, porque un consumidor, un cliente satisfecho puede llegar a generar un número más alto de beneficios para la empresa que el cliente impactado por campañas publicitarias. Así, en este nuevo auge que se da por la calidad, es tarea primordial implementar esta cultura de calidad en la parte que nos toca, siendo esta por lo general dentro de los procesos de las organizaciones. La repercusión que las acciones de calidad tienen sobre los resultados de las empresas, constituye una de las líneas más recientes de investigación.

En la metodología de la investigación se utilizará de tipo descriptiva, diseño no experimental, de corte transversal. Se empleará como tipo de recojo de

datos, encuestas y entrevistas con los representantes, siendo el instrumento más adecuado para medir el cuestionario estructurado y el test de autoevaluación.

La investigación queda delimitada desde la perspectiva geográfica: sector Zona Industrial – Piura, año 2015, en las microempresas de servicios rubro restaurantes y delimitación temporal; la estructurada de la investigación es de la siguiente manera: Capítulo I se encuentra la introducción, en el capítulo II la revisión de la literatura, capítulo III se encuentra la hipótesis, capítulo IV la metodología, en el capítulo V los resultados y en el capítulo VI las conclusiones.

La investigación acudirá a muchas fuentes de investigación tales como: tesis de distintos autores relacionados con el tema, revistas de investigación, biblioteca física y virtual, que nos darán una visión más amplia sobre el tema, así mismo del problema Capacitación y Gestión de Calidad de las MYPE, rubro restaurantes de la ciudad de Piura, dando posibles ideas, sugerencias, recomendaciones para la problemática a tratar; además se utilizará fuentes primarias y secundarias de una metodología científica obteniéndolo de los datos que nos dará un pronóstico más aceptado, se acudirá al empleo de técnicas de investigación con el cuestionario para medir el clima de las MYPE.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Variable: Capacitación**

Arocha (2014) En su tesis titulada Diseño del plan de capacitación en base al modelo de retorno de inversión-ROI, para la planta central del Ministerio de Defensa Nacional, correspondiente al período fiscal 2013, presentada en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador; esta investigación empleó la metodología descriptiva, siendo su principal objetivo el contar con un instrumento metodológico y procedimental, que facilite la ejecución de eventos de capacitación para disminuir posibles brechas detectadas a través de la evaluación del desempeño y la detección estratégica de necesidades de capacitación; la cual utilizó una metodología constituida por técnicas e instrumentos que se adaptan a cada objetivo, y concluye indicando que al definir la pertinencia en los diferentes niveles de necesidades de capacitación y niveles de evaluación de programas de capacitación, facilitó la comprensión y colaboración de los diferentes miembros de la Institución, quienes apoyaron la aprobación del plan de capacitación y la ejecución de los programas de capacitación, ya que conocían la importancia que tenían los mismos en el desarrollo y la gestión institucional a través de su personal. Asimismo considera que los instrumentos utilizados para implementar el modelo de capacitación fueron de mucha utilidad para que la Dirección de Talento Humano conozca un poco más a fondo el manejo institucional; es decir, cuáles son los productos y servicios que se ofertan a los clientes internos o externos por unidad administrativa. Desde las acciones de capacitación, se contribuye con

alcanzar los objetivos planteados, lo que permitió que los programas de capacitación propuestos, en su mayoría sean evaluados a través del nivel de aplicación e impacto, con la finalidad de implementar acciones de mejora.

Hidalgo (2011) Realizó una investigación titulada, Capacitación y empleo para la MYPE a través del SENCE, trabajo presentado en la Universidad Austral de Chile, de Valdivia (Chile), El objetivo general de este trabajo es la formulación de un estudio de los programas que ofrece el SENCE a los empresarios de MYPES y trabajadores que participan de este segmento del mercado laboral, analizando y evaluando el cumplimiento de los objetivos propuestos en los programas de apoyo a las empresas; su metodología tiene características exploratorias, ya que se describe el caso particular del SENCE en la provincia de Valdivia y este organismo no ha tenido un estudio de referencia con respecto a la provincia de Valdivia, diseño experimental de medición, la población son los trabajadores y microempresarios de las empresas de menor tamaño de la provincia de Valdivia que reciben los beneficios del SENCE que son alrededor de 170 becas semestrales, siendo sus principales conclusiones que las capacitaciones que el SENCE ofrece a los trabajadores y trabajadoras se brindan en base a las principales actividades económicas tales como: agricultura, ganadería, gastronomía y forestal, que están presentes en la provincia de Valdivia. Además, se inyectan recursos y mano de obra a las actividades que están propensas a estar en descenso para disminuir el desempleo en la industria y obtener una estabilidad laboral. También concluye que la empleabilidad de los trabajadores, los niveles de productividad y competitividad de las MYPE, no tiene un impacto positivo en la empleabilidad de los trabajadores, porque depende de la capacitación que se haya ejecutado, por lo que no existe



relación directa, puesto que la mayoría de los beneficiarios dice no mejoran su desempeño en la empleabilidad, luego de haber tomado el curso en cuestión.

Bedoya (2013) Presentó una investigación titulada, Propuesta de un plan de capacitación dirigido al personal de ventas de proveeduría de servicios y suministros industriales, (Provesica Oriente C.A) Maturin 2013, trabajo presentado en la Universidad de Oriente, de Maturin (Venezuela), tuvo como objetivos Proponer un plan de capacitación dirigido al personal de ventas de Proveeduría de servicios y suministros industriales, determinar las principales necesidades de la capacitación en la organización, identificar las técnicas de capacitación del personal de ventas de Proveeduría de servicios y suministros industriales, emplearon la metodología de nivel descriptiva, diseño de investigación de campo, con una muestra de 08 personas que conforman el departamento de ventas, siendo sus principales conclusiones que la capacitación es importante realizarla de una manera constante para mejorar la experiencia laboral, actualizar los conocimientos, aumentar la competitividad y confiabilidad tanto del personal de ventas como el de la empresa; dado que en la investigación se observó que la falta de capacitación refleja en los trabajadores fallas y errores en el lugar de trabajo, bajo rendimiento laboral, por tal razón se busca aplicar el plan de capacitación para obtener mejores habilidades, destrezas y actualizar los conocimientos en lo que respecta en los cargos del departamento de ventas. También concluyen que los resultados obtenidos evidencian que la población nunca ha recibido capacitación por parte de empresa, lo cual se considera como una debilidad en la confiabilidad del personal.

Sanchez (2014) En su tesis sobre, Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en el Restaurante Mar

Picante de la ciudad de Trujillo, cuyo objetivo consistió en elaborar un plan de capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado, para lo cual se aplicó una investigación experimental, utilizando un diseño en sucesión o en línea y la muestra estuvo conformada por 175 clientes; concluyendo que al medir la calidad del servicio en el restaurante Mar Picante antes de la implementación del plan de capacitación, encontramos que este era calificado por los clientes como una calidad de servicio deficiente. Las principales necesidades de capacitación del personal del restaurante Mar picante se manifestaba de la siguiente manera por orden de importancia: habilidades de atención al cliente, motivación y liderazgo, debilidades y fortalezas, trabajo en equipo y manejo personal. Y al analizar los principales beneficios de la implementación del plan de capacitación concluimos en que no solo impactan en el ámbito económico, al mejorar la satisfacción del cliente con las habilidades de los trabajadores y fidelizarlos con la empresa, sino que también tienen impacto en el desarrollo personal de cada trabajador quienes notan la diferencia en sus capacidades para afrontar diversos problemas, para ejecutar su trabajo y relacionarse con los clientes.

Beltrán (2014) En su estudio, Caracterización de la capacitación y la gestión de calidad de las MYPE del sector industrial, rubro restaurantes del distrito de Chimbote, 2014, tuvo como objetivo principal identificar las características de las MYPE y el personal con respecto a la capacitación laboral y proceso de gestión de calidad, la investigación es de tipo descriptiva y tomó como muestra a 5 restaurantes del sector industrial del distrito de Chimbote, y llega a los siguientes resultados: Del 50% de los representantes en las MYPE encuestadas, el rango de edad es de 31 a 50, el 62,5% de los representantes en las MYPE encuestadas son de sexo

masculino. El 37,5% de los empresarios encuestados en las MYPE tiene grado de instrucción secundario. Respecto a los datos de la empresa. El 56,3% de las MYPE encuestadas son informales, esto muestra que hay una ligera ventaja de la informalidad sobre la formalidad en el mercado. Respecto a la Gestión de Calidad. El 56,3% de las MYPE encuestadas señaló que si aplican una gestión de calidad para maximizar sus ventajas competitivas en el mercado, el 56,3% de las MYPE encuestadas manifestaron que implementó la técnica de la mejora continua para lograr la satisfacción del cliente, el 100% de MYPE encuestadas señalaron que brindan un servicio de calidad en sus MYPE, pero no implementaron sistemas en gestión de calidad en sus negocios, el 87,5% de las MYPE encuestadas consideró importante utilizar hoy en día sistemas o técnicas de calidad en las empresas; para la capacitación considero importante la preparación constante del personal que trabaja en la organización, desarrollando sus habilidades y destrezas personales con ello se mejorara la producción y competitividad del restaurante dentro del mercado.

Aguilar (2015) Realizó su investigación titulada, Caracterización del financiamiento, capacitación y Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro Restaurantes de Trujillo, 2013. Tesis presentada en Trujillo. La investigación fue de diseño no experimental, transaccional y descriptivo, para llevarla a cabo, se escogió en forma dirigida una muestra de 37 MYPE. Su principal objetivo fue: Determinar el nivel de capacitación, financiamiento y rentabilidad de las MYPE en el mercado trujillano, concluyendo, con respecto a la capacitación: El 67.6% manifestaron que su personal si recibió capacitación y el 78.4% declararon que sí consideran que la capacitación es una inversión. Respecto a la rentabilidad: El 53.33% manifiestan que la innovación es un factor que permite a las empresas

mejorar sus resultados económicos reduciendo los tiempos de los procesos, incrementando las ventas de productos y mejorando la competitividad de la empresa. El 70% de los representantes legales encuestados manifestaron que el financiamiento sí mejoró la rentabilidad de la empresa en los dos últimos años. Finalmente, de las MYPE encuestadas poco menos de 2/3 si capacita a su personal.

Gomez (2013) En su tesis titulada, Caracterización de Capacitación y Servicio al Cliente de las MYPE, Rubro Restaurantes de la ciudad de Chulucanas, año 2013, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. La investigación es de tipo descriptiva con una muestra de 45 trabajadores y 382 clientes que conforman las 09 MYPE del rubro restaurantes. Planteo como objetivo principal, determinar las características de la capacitación que recibe el personal para su mejora sobre el servicio que brinda al cliente, en la cual concluyó que los medios utilizados para capacitar al personal de los restaurantes de la ciudad de Chulucanas en su totalidad se basan en indicaciones u orientaciones al personal por parte del dueño, ya que no existe una planificación para capacitar o brindar medios de inducción al personal que labora y que ingresa a laborar a estos restaurantes; los dueños de los restaurantes solo ofrecen capacitación informal, como instrucciones para su desempeño laboral de manera general, o indican que personal que tiene más tiempo laborando en la empresa puede brindar ayuda al nuevo personal, es la capacitación informal.

Alvarado (2012) Realizó una investigación titulada, Financiamiento y capacitación en las MYPE servicios - rubro restaurantes de la provincia de Piura 2012, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; cuyo objetivo fue caracterizar el financiamiento y la capacitación, de las MYPE rubro restaurantes; la

metodología empleada fue descriptiva, con un diseño no experimental y bajo un enfoque cuantitativo; la población considerada fueron 85 restaurantes, siendo la muestra de 45 restaurantes. Concluyó que el tipo de capacitación que realizan a los colaboradores de las MYPE servicio – rubro restaurante de la provincia de Piura, es la capacitación pre ingreso, lo cual implica que una persona aprenda una responsabilidad mediante su desempeño real. En muchas MYPE este tipo de capacitación es la única clase de capacitación disponible y generalmente incluye la asignación de los nuevos empleados a los trabajadores o los supervisores experimentados que se encargan de la capacitación real. Uno de los factores que influyen en la Capacitación de los colaboradores de las MYPE servicio – rubro restaurantes de la provincia de Piura, es que la capacitación motiva al personal para trabajar más; los que entienden su puesto demuestran un mejor espíritu de trabajo, y el simple hecho de que la dirección superior confié lo suficiente en sus capacidades para invertir dinero en su capacitación.

Muñoz (2012) En su trabajo de investigación titulado, Caracterización del financiamiento, la capacitación de las MYPE del sector servicios – rubro restaurantes de la ciudad de Sullana periodo 2012, en la cual el objetivo principal de la investigación fue identificar el logro de la evaluación crítica del funcionamiento y desempeño del sistema nacional de capacitación a la MYPE en el Perú tomando como base comparativa la experiencia en otros países; la metodología empleada fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo y el diseño que se aplicado en esta investigación es de tipo no experimental, la población de la investigación estuvo conformada por un total de 14 MYPE del rubro restaurantes ubicados en la ciudad de Sullana y para poder obtener un mejor resultado, se ha

tomado en cuenta a toda la población, es decir a todos los 70 trabajadores y 14 propietarios, datos brindados por cada una de las MYPE del rubro restaurantes de la ciudad de Sullana; finalmente concluye invocando al estado peruano y a todos los actores involucrados a cambiar de mentalidad y adoptar estrategias necesarias para lograr que el país cuente con un sistema nacional de capacitación de la MYPE, en tanto ésta se encargue de articular eficientemente a todos los actores y logre en el mediano plazo cambios en el desarrollo y competitividad de la micro y pequeña empresa, ya que la capacitación es la base y uno de los pilares más importantes para el fortalecimiento, sostenimiento y crecimiento de las empresas; además indica que las fuentes del financiamiento de las MYPE, del rubro restaurantes de la ciudad de Sullana, en su mayoría son los Bancos y en su minoría son las cajas; lo que significa que financian su actividad productiva con recursos financieros externos. La capacitación que se brinda en las MYPE del rubro restaurantes de la ciudad de Sullana, se da anualmente; donde se pudo concluir que los trabajadores son capacitados en su mayoría con un 83.33% y en su minoría carecen de capacitación con un 16.67%. La capacitación en las MYPE es necesaria porque permite aumentar la productividad y mantener las diferencias de las distintas áreas de trabajo con ayuda de un plan de capacitación.

### **2.1.2. Variable: Gestión de Calidad**

Orozco (2010) Presento una investigación denominada, Propuesta para implementar un sistema de gestión de la calidad en la empresa: Filtración industrial especializada S.A. de C.V. de Xalapa, Veracruz en la universidad Veracruzana, en Veracruz, con el objetivo realizar una propuesta para el establecimiento de un sistema de aseguramiento de la calidad y de la gestión de la calidad total en la empresa

Filtración Industrial Especializada, S.A. de C.V. Realizar una propuesta de mejora en la empresa “Filtración Industrial Especializada, S.A. de C.V.” que ayude a optimizar los procesos existentes para la obtención de productos con mejor calidad y la reducción de las pérdidas que actualmente se presentan. De acuerdo a su metodología se utilizó un diseño no experimental, tipo descriptivo, nivel cuantitativo tipo observacional. La población objetivo estuvo compuesta por 64 empleados que laboran en la empresa, Finalmente concluye indicando como resultado del estudio realizado en la empresa se tienen las bases necesarias para establecer un plan de mejora continua. El diagnóstico realizado muestra las deficiencias que se presentan en la empresa en relación a la calidad que se tiene en la misma. Existen puntos en los que se deben poner un mayor énfasis para lograr un mejoramiento de la calidad y la hipótesis planteada se cumple debido a que se detectaron las áreas de la empresa en las que se deben establecer los planes de mejora continua. Se debe considerar que para la implementación de un sistema de gestión de calidad, debe existir un fuerte compromiso de la alta dirección quien toma decisiones y gestiona los recursos necesarios.

Nieto (2010) En su estudio de tesis denominado, Evaluación de la percepción de la calidad en el servicio del restaurante Asiatika, cuyo objetivo fue medir la percepción de los consumidores sobre el nivel de calidad del restaurante Asiatika, ubicado en la ciudad de Puebla, México, del uso de las herramientas tecnológicas de apoyo a esta área, disponibles hoy en día, para lo cual aplicaron una investigación descriptiva, diseño de tipo no experimental y cuantitativo, con una muestra de 211 clientes. Concluye indicando que la rapidez del servicio fue sumamente criticada, ya que el 16,1% consideró que esta fue de muy mala a regular por la poca organización y desinterés por las expectativas de los clientes, en segundo lugar, se mostró cierto descontento entre el precio y la calidad con un

promedio de 4,31 lo cual puede ser consecuencia de inconformidades de otros aspectos. La amabilidad y trato de parte de los empleados tuvo la mejor aprobación de los comensales, lo cual representa un elemento de vital importancia, ya que por este medio se puede compensar algunos aspectos negativos. De la misma manera, el 97% de los encuestados afirmaron positivamente a estar dispuestos a recomendar el restaurante a sus conocidos, lo cual muestra un alto grado de satisfacción. Así mismo, los resultados arrojaron que la calidad varía de forma sustancial entre los diferentes días y en los horarios de comida y cena, siendo la comida del domingo el más evaluado en la mayoría de los aspectos, seguido por la comida del sábado. Por lo que se identifica un nivel de calidad poco constante, lo cual puede desconcentrar a los clientes.

Mantilla (2014) Presentó una investigación denominada, Viabilidad de un sistema de gestión de calidad internacional en una MYPE con mercado local caso fonix, en la Universidad Nacional Autónoma de México, con el objetivo que logró se obtiene una estandarización internacional a una empresa de mercado local, así mismo tiene como diseño no experimental, tipo descriptivo, nivel cuantitativo tipo observacional. Llego a la conclusión de que no importa la época de la humanidad en dónde se pueda observar productos hechos por el hombre, podrá entonces vislumbrarse hechos que conciernen a la calidad de algún modo, vago o complejo siendo el producto o servicio que se ofrezca. Con la valoración de aquel conocimiento o aquella teoría, con la adecuada planeación y ejecución se podrán evidenciar resultados favorables hacia la empresa, siempre y cuando se atiendan de igual manera los requerimientos o exigencias del cliente hoy en día. Con la



valoración de aquel conocimiento o aquella teoría, con la adecuada planeación y ejecución se podrán evidenciar resultados favorables hacia la empresa, siempre y cuando se atiendan de igual manera los requerimientos o exigencias del cliente hoy en día.

Hernández (2014) En su estudio de tesis denominado, Gestión de calidad, marketing y competitividad de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del Distrito de La Esperanza, Trujillo año 2014; Para esta investigación se utilizó el diseño no experimental – transversal- descriptivo- cuantitativo, cuya muestra fue 6 MYPE y 72 clientes de las MYPE del distrito La Esperanza en la ciudad de Trujillo, cuyo objetivo principal fue identificar los procesos de gestión de calidad y competitividad de las MYP del sector del Distrito la Esperanza, rubro restaurantes en la ciudad de Trujillo, año 2014; y llega a los siguientes resultados: El 40% de la edad promedio de los representantes fluctúa entre los 30 y 40 años, el 66.67% de los representantes es del sexo femenino. El 53.33% de los Gerentes y/o Administradores de las MYPE encuestadas tienen solamente secundaria completa. Respecto a la Gestión de calidad se evidencia 66.67% de los encuestados indica que si tienen algún tipo de capacitación orientado o enfocado a la mejora del servicio. El 53.33% manifiestan que la innovación es un factor que permite a las empresas mejorar sus resultados económicos reduciendo los tiempos de los procesos, incrementando las ventas de productos. El 53.33% no conoce de que se trata la ISO. El 86,67% indican que no se encuentran certificadas por una ISO. El 60 % aplica solo liderazgo general en costos.

Rios (2014), En su estudio de tesis denominado, Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPE del rubro restaurantes - del distrito de Huanchaco año 2014; Para la elaboración del presente trabajo se utilizó el diseño no experimental – transversal- descriptivo- cuantitativo, y llega a los siguientes resultados: Del estudio realizado se concluye que los representantes legales o gerentes del rubro restaurantes encuestados en el distrito de Huanchaco, tiene entre la edad de los 35 a 44 años de edad, que se representa en un 35%, el 65% de los gerentes encuestados son de sexo masculino. El 65% tiene grado de instrucción superior y universitaria completa, lo cual se representa en un 60%. El 95% cuenta con 19 trabajadores permanentes. Respecto a la Gestión de calidad. El 50% de los representantes legales o gerentes de las MYPE del rubro restaurantes en el distrito de Huanchaco, afirman que los principales factores que generan calidad al servicio que se brinda; es la buena atención; el 85% respondieron que la calidad es importante para la organización y el 75% respondieron que la calidad de servicio es uno de los factores principales para generar utilidad, el 80% respondieron que el cliente se siente satisfecho con el servicio porque es de calidad.

Luna (2013) en la tesis denominada, Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013. Determinó mostrar el objetivo principal: describir las principales características de la gestión de calidad de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes. Esta investigación se desarrolló utilizando el diseño no experimental, descriptivo-transversal y cuantitativo con una muestra de 23 micros y pequeñas empresas; al cual, fue dirigida la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: 60,9% indicaron ser de género masculino los que están a

cargo de la gerencia; en cuanto a la edad de los representantes el 52.2% tienen entre los 18 a 30 años; asimismo, el 47,8% indicaron tener estudios superiores universitarios; el 60.9% mencionaron trabajar con base a la gestión de calidad, y el cumplimiento de política de calidad; y el 100% de los encuestados señalaron no contar con estándares de la ISO, como documentación del producto, seguimiento a la satisfacción entre 8 otros relacionadas al mismo, y el 56,6% utilizan la mejora continua como una técnica de gestión.

Burga (2014) Presentó una investigación denominada, Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de calidad total en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes – Talara 2014, con el objetivo general describir las principales características de la gestión de la calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante de dos tenedores en la Provincia de Talara, 2015, así mismo la metodología fue cuantitativa, descriptiva, no experimental (Transaccional o transversal). Concluyó que la mayoría de los empresarios encuestados de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes de dos tenedores de la Provincia de Talara, tienen de 36 - 45 años de edad, son mujeres emprendedoras, con estudio superior universitario, por otro lado, la gestión de calidad, parte esencial de esta investigación es entendida como la aplicación de la mejora continua y la realización de cambios en el proceso, fundamental en aquellas organizaciones que quieren fijar su visión y obtener una posición reconocida y continuada en el tiempo. Es por eso que el objetivo principal de esta tesis fue describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes de dos tenedores en de la Provincia de Talara; en respuesta a este

objetivo los resultados nos muestran que el mayor porcentaje de los empresarios no aplican el ciclo de PHVA (Planificar – Hacer – Verificar – Actuar) en la estructura operacional de la organización.

Blass (2015) Presentó una investigación denominada, Caracterización de la Gestión de Calidad y competitividad de las MYPE rubro restaurantes del asentamiento humano La Primavera Castilla, año 2015, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Piura) con el objetivo general determinar la manera en la cual influye la gestión de la calidad y competitividad en las MYPE rubro restaurantes, del Asentamiento Humano La Primavera Castilla, 2015, la metodología fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal. Llegó a la conclusión que las características que tiene la gestión de la calidad en las MYPE rubro restaurantes, Asentamiento Humano La primavera es la falta de conocimiento del tema, la resistencia al cambio al nivel de gerencia lo ha repercutido en no lograr alcanzar los altos niveles de competitividad lo que ha incidido en la disminución de las ventas. Por los que los empresarios del grupo analizado deben de implantar un sistema de calidad como estrategia de gestión para ser más competitiva, por otro lado, Las MYPE del rubro estudiado tiene que dar mayor realce a los elementos de gestión de calidad debido a su importancia dentro del sistema, como son los procesos, la documentación, el manual de calidad, debe existir una buena relación entre ellos tiene que haber congruencia entre los elementos para que estos trabajen de la mejor manera dentro del sistema.

Arellano (2014) Presentó una investigación denominada, Caracterización de la competitividad y la gestión de calidad de las MYPE en el rubro restaurantes de la urbanización La Alborada - Piura, año 2014, en la Universidad Católica Los

Ángeles de Chimbote (Piura), con el objetivo general identificar las características que tienen la competitividad y la Gestión de calidad de las MYPE en el rubro restaurantes de la Urbanización la Alborada-Piura, año 2016, así mismo la metodología fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal. Concluyó que los factores de la gestión de la calidad identificada en la presente investigación, con carácter de relevancia se ven la política de calidad, el desempeño del personal, por otro lado, los elementos determinantes de la gestión de calidad identificados en los Restaurantes de la Urb. La Alborada son: seguridad, limpieza, higiene, mejora continua, calidad, habilidades, toma de conciencia de los trabajadores.

Berrú (2014) Presento una investigación denominada, Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPE del sector comercial, rubro de restaurantes de la ciudad de Sullana, región Piura, Año 2014, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la sede Sullana, en la cual su objetivo principal fue identificar cuáles son las características de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPE en el sector comercial, rubro restaurantes de la ciudad de Sullana, Región Piura año 2014, así mismo tiene como diseño no experimental, tipo descriptivo, nivel cualitativos.

Concluyó indicando respecto al perfil del empresario del 100% de los representantes legales de las MYPE encuestados se puede afirmar que el 50 % de los representantes tienen entre 36 y 50 años, el 25 % tienen estudios secundarios, el 75% de los representantes legales de las MYPE encuestados son padres de familia y el 75 % tiene como Objetivo primordial la subsistencia, de las MYPE en estudio el 75% utilizan las redes sociales para atención al cliente, el 57.50% utiliza la radio

para la publicidad del producto de las MYPE, el 47.50% cada más de tres años el empleador capacita e incentiva al trabajador de las MYPE, el 50% considera que la infraestructura de las instalaciones es regular, mientras que el 62.50% considera que el personal de ventas y servicios es honesto y brinda un buen servicio al cliente.

## **2.2. BASES CONCEPTUALES**

### **2.2.1 Conceptualización de la capacitación**

(Dolan, 2013) El término de capacitación es usado para referirse al hecho de desarrollar, y mejorar los conocimientos y habilidades que tiene una persona, utilizando estrategias para que sea más eficaz.

#### **2.2.1.1.Importancia de la capacitación empresarial**

Dolan (2013) Indica que en la actualidad la capacitación en las organizaciones es de vital importancia porque contribuye al desarrollo de los colaboradores tanto personal como profesional. Por ello las empresas deben encontrar mecanismos que brinden a sus colaboradores los conocimientos, habilidades y actitudes que se requiere para lograr un desempeño óptimo, lo cual va a generar beneficios para la organización.

Rodriguez (2010) En una capacitación se diseñan programas para transmitir la información relacionada a las actividades de cada organización. Mediante el contenido de estos, los colaboradores tienen la oportunidad de aprender más, actualizar sus conocimientos, relacionarse con otras personas, mejorar como personas, en otras palabras, satisfacen sus propias necesidades intelectuales, mediante técnicas y métodos nuevos que ayudan desarrollar sus competencias, para desempeñarse con éxito en su puesto, permitiendo a su vez a las organizaciones alcanzar sus metas.

Sin embargo, en muchas organizaciones se consideran la capacitación como un gasto innecesario, sin darse cuenta que están perjudicando su empresa y poco a poco pierden la identidad, las políticas y el interés que el colaborador responsable

debe tener; si todas las organizaciones o empresas llevan a cabo un plan de capacitación lograrán ofrecer resultados positivos y un aumento en la productividad y calidad en el trabajo; es decir, es una inversión que trae beneficios al colaborador y a la organización.

Por lo cual, se concluye que la capacitación a los colaboradores debe ser obligatoria, ya que es un factor importante que ayuda a ser competitivos y más eficientes, dando como resultado un cambio positivo en la organización.

#### **2.2.1.2. Funciones y objetivos de la capacitación**

Carrillo (2012) El principal objetivo de la capacitación de personal es el determinar ejercicios, estrategias en una función o en la realización de determinadas tareas dentro de una organización, para lograr eficacia en esta, al realizarlos correctamente obtenemos como resultado el:

- Incrementar la productividad.
- Promover seguridad en los empleadores sobre su empleo.
- Brindar a la empresa personal altamente calificado en conocimientos, habilidades y actitudes para el eficiente desempeño de empleados, lo cual influye en el desarrollo de sus actividades y productividad en la organización.
- Despertar en los colaboradores el sentido de responsabilidad hacia la empresa y obtener un mayor nivel de competitividad y conocimientos entre todos.
- Superación de los empleadores, a través de la mejora continua de sus conocimientos para mantener sus puestos actuales y a futuro.



- Mantener a los ejecutivos y empleados permanentemente informados con información actual sobre los cambios que presenta la globalización y las nuevas tecnologías.
- Se obtiene un mejor ambiente laboral, al mejorar las relaciones interpersonales entre clientes, empleador, y los dueños de empresa
- Mejora la percepción de los clientes hacia los colaboradores, sobre sus habilidades e intereses.

La capacitación se implementa como una parte sustancial del desarrollo de actividades diarias en una empresa, con la finalidad de lograr llegar a cumplir sus objetivos y metas establecidas en la misma; sin embargo la capacitación no asegura que el empleados realice el cumplimiento de actividades y tareas asignadas, sin embargo se utiliza como una herramienta y estrategia que debe ser inductiva, y se debe brindar trimestralmente a los colaboradores para enseñar políticas de empresa, correcto cumplimiento de actividades, enseñar a desarrollar habilidades personales, de esta manera logra que cada empleador esté preparado para cualquier circunstancia y competitividad.

Bajo este marco, la función de la capacitación es:

- Promover el desarrollo integral de los colaboradores, y como consecuencia el desarrollo de la organización.
- Brindar y mejorar los conocimientos que tienen los colaboradores para el mejor desempeño de las actividades laborales
- Lograr que los colaboradores sean mejores en las actividades que realizan.

### 2.2.1.3. Estrategias de Capacitación

#### A) Técnicas de capacitación.

Carrillo (2012) Menciona en su libro que existen técnicas tales como:

- **Lectura:** Consiste en brindar información, un caso, teorías, de manera verbal a un grupo de colaboradores, quienes se encargan de recibir la información y analizarla.
- **Capacitación en clase:** Consiste en una capacitación fuera del centro laboral, donde los colaboradores o educandos asisten a una conferencia donde un profesional y con experiencia en el tema a tratar les transmite la información necesaria para mejorar sus habilidades.
- **Capacitación virtual:** Se habla de una capacitación virtual, en la actualidad la tecnología tiene un gran avance y permite que muchas empresas que brindan una clase, inducción y capacitación virtual, y esto consiste precisamente en esto, en una capacitación a través de una pantalla.
- **Capacitación en el puesto:** Se utiliza para brindar a los colaboradores nuevos la ventaja de recibir la experiencia directa de recibirla de un gerente, un instructor, o una persona con la experiencia necesaria, para establecer buenas relaciones entre los nuevos colaboradores y la empresa.
- **Instrucción capacitada:** Se realiza con una alta cantidad de participantes y un mínimo de instructores, es uno de los métodos más utilizados y adecuados en empresas grandes, se realiza a través de una conferencia, cursos, reuniones, donde cada instructor tiene a cargo un tema específico.

## **B) Tipos de capacitación**

Carrillo (2012) Menciona que existen tres tipos de capacitación, la inductiva, inminente y la inducida.

- **Inductiva:** Es una capacitación que se brinda a una persona antes de iniciar sus labores en una empresa, en ella se informa y enseña de las políticas de la empresa, actividades administrativas que debe realizar, se da a conocer la estructura de la organización y sus derechos como nuevo colaborador dentro de ella.
- **Inminente:** Inicialmente la capacitación se realiza dentro del grupo, haciendo un intercambio de experiencias y vivencias de cada colaborador, de esta manera se conoce los integrantes con mayor creatividad para luego transmitir al resto del grupo.
- **Inducida:** En el caso de las capacitaciones inducidas, la información que se transmite viene de alguien que esta fuera del grupo, se puede mencionar como ejemplo a empresas dedicadas al rubro.

### **2.2.1.4. Métodos de capacitación**

Barrios (2012) Consideran que los métodos de capacitación y desarrollo son:

- **La rotación de puestos:** Una manera de lograr que los colaboradores adquieran más conocimientos, desarrollen más habilidades y mejoren su capacidad es la rotación de puestos, así adquiere conocimientos y manejo de cada área, aportando a la organización.
- **Puestos de asesoría:** En este caso se brinda al colaborador la oportunidad

de trabajar bajo la supervisión de una persona con experiencia en el puesto, la empresa, en áreas de dirección, organización y planeación.

- **Aprendizaje práctico:** Es una técnica de capacitación que permite a las personas dedicarse, de tiempo completo al trabajo de analizar y resolver problemas de sus actividades dentro de la empresa o de otros departamentos.
- **Asignación de comisiones:** Otorga a una persona la oportunidad de participar en actividades de trabajo para la toma de decisiones, aprende al observar a otros e investigar problemas específicos de la organización.
- **Participación en cursos y seminarios externos:** Es una manera tradicional del desarrollo por cursos, conferencias, clases y seminarios.
- **Ejercicios de simulación:** La simulación se ha convertido en una técnica de capacitación y desarrollo, la cual permite recrear escenarios y de esa manera, simular la realidad, ya sea para representar aquello que no está presente; o bien, para proyectar cómo podría ser algo que todavía no es. Con la finalidad de diagnosticar el problema y presentar alternativas de solución.
- **Juegos de Empresa:** Agrupa colaboradores y forma una cierta competencia entre cada uno en temas claves de la empresa, presentando cada uno posibles alternativas de mejora para la organización.
- **Capacitación fuera de la empresa:** Se proporciona por organizaciones externas que se especializan en entrenamiento y desarrollo ofreciendo esquemas integrados, con un enfoque para enseñar a los empleados la importancia de trabajar en equipo.

### 2.2.1.5.Pasos del proceso de capacitación

Rodriguez (2010) Nos da a conocer que el proceso va desde la detección de necesidades hasta la evaluación de resultados.

- **Primer paso:** Detección de necesidades de la empresa.- Al detectar las falencias de la empresa, cada administrador sabe dónde y cuándo debe fortalecer a su personal, para lograr una mejora continua.
- **Segundo paso:** Clasificación de las necesidades de capacitación.- En este paso, al tener conocimiento de las falencias de la empresa, se ordena antes de resolver cuáles requieren atención urgente o cuáles necesitan atención inmediata, a mediano o largo plazo.
- **Tercer paso:** Definición de objetivos de capacitación.- Quiere decir, establecer los motivos por los cuales se lleva a cabo la capacitación, y estos conllevan a establecer objetivos claros, precisos y medible para poder evaluar los resultados al culminar el programa de capacitación.
- **Cuarto paso:** Elaboración del programa de capacitación.- En este momento se determina qué (contenido), cómo (técnicas y ayudas), cuándo (fechas, horarios), a quién (el grupo), quién (instructores), cuánto (presupuesto).
- **Quinto paso:** Ejecución del programa.- Se pone en marcha lo anteriormente planificado.
- **Sexto paso:** Evaluación de resultados del programa.- La evaluación se debe hacer antes de iniciar el programa de capacitación, durante y al finalizarlo, para hacer un estudio y un contraste de los resultados que nos dio.

### **2.2.1.6. Beneficios de la capacitación**

Dolan (2013) Brindar la capacitación a todos los niveles de la organización constituye una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización,

#### **Cómo Beneficia la capacitación a las organizaciones:**

- Conlleva a una rentabilidad más alta y a actitudes más positivas para los dueños de empresa y colaboradores.
- Dar facilidades en la supervisión del personal y desarrollo de actividades.
- Mejora el conocimiento de cada colaborador sobre el puesto que ocupa en la empresa.
- Crea una mejor imagen sobre la empresa por la importancia que brinda al colaborador y al cliente.
- A través de la capacitación los colaboradores mejoran sus habilidades y brindan un mejor servicio, cubriendo sus expectativas respecto a la atención y servicio que recibe.
- Satisfacción por parte de los clientes al recibir una atención de calidad.
- Establece una mejor relación entre dueños de empresa – colaboradores.
- Se promueve una comunicación más fluida entre los miembros de la organización.
- Reduce la tensión y permite el manejo de conflictos
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
- Promueve la comunicación en la organización.

### **Cómo beneficia la capacitación al personal:**

- Mejora la capacidad de los colaboradores para la toma de decisiones y solución de problemas dentro de la organización.
- Incrementa la confianza del colaborador, opta por una actitud asertiva y el desarrollo de sus habilidades.
- Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.
- Forma personas seguras, capaces de ser líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- El nivel de satisfacción del colaborador en el puesto en que se encuentra, aumenta.
- Ayuda a llegar al logro de metas individuales.
- Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.
- Deshace los temores de incompetencia o la ignorancia a las actividades encargadas en el puesto.
- Produce actitudes más positivas.
- Mejora la autoestima de los colaboradores.
- Mejora el conocimiento de los diferentes puestos y, por lo tanto, el desempeño óptimo de cada uno.
- Crea una identidad del colaborador con la empresa.
- Facilita la comprensión de las políticas de la empresa.
- Ayuda a conocer sobre necesidades futuras de personal a todo nivel.
- Ayuda a solucionar problemas.
- Facilita la promoción de los empleados.
- Incrementa la productividad y calidad del trabajo.

### **2.2.1.7. Finalidad de la capacitación**

Dolan (2013) Explica que la capacitación sirve para el desarrollar capacidades, habilidades, desarrollo de talento humano dentro de la organización, y para lograr esto se necesita del cumplimiento de la estructuración, planeación, y transmisión de conocimientos, estrategias, destrezas hacia los miembros del grupo, con ello el colaborador siente la seguridad de ser una persona más competente, hábil y despierta el compromiso con la empresa.

### **2.2.2. Conceptualización de Gestión de calidad**

Cuatrecasas (2012) Define la calidad como el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario. La calidad supone el cumplimiento por parte del producto de las especificaciones para las que ha sido diseñado, que deberán ajustarse a las expresadas por el cliente. Los más importantes autores que han desarrollado trabajos en la temática de la calidad hacen referencia expresa a diferentes significados como «adecuación al uso y ausencia de defectos» (J.M. Juran), «Cumplimiento de las especificaciones» (P.B. Crosby). Hay que descartar aspectos equivocados que aún hoy en día se consideran acerca de la calidad; así, un producto de calidad no tiene por qué representar un producto o servicio de prestaciones elevadas.

Rubio (2010) Señaló que para obtener calidad, es necesario que todos participen desde el principio, y es recomendable que se hagan inspecciones de la calidad continuas, con ello se estaría disuadiendo que salieran productos defectuosos, pero no evitaríamos que se produjeran defectos. Por ello, la trilogía de



Juran sobre la Gestión de la Calidad, se basa en tres aspectos:

- Planificación de la calidad
- Control de la calidad
- Mejora de la calidad.

Estos tres aspectos de la Gestión de la Calidad siguen un proceso de mejora continua: la organización se fija unos objetivos de, coste de la no calidad, en la fase de planificación y define acciones para alcanzarlo después aplica el control de calidad durante en proceso de fabricación, tomando acciones correctoras cuando se aleja de los objetivos el nivel de coste de la no calidad.

La planificación de la calidad consta de los siguientes pasos:

- Instaurar el proyecto.
- Identificar a los consumidores
- Determinar los requisitos del consumidor.
- Desarrollar el proceso
- Desarrollar el producto.
- Supervisar el desarrollo del proceso.

El control de calidad consta de los siguientes pasos:

- Verificar que las actividades propuestas en la planificación se cumplan.
- Identificar las actividades que necesitan mayor atención.
- Identificar las actividades que no se están realizando como se planificaron, para poder direccionar en el camino correcto.

La mejora continua consta de los siguientes pasos:

- Evaluar los resultados obtenidos de la planificación y el control de calidad y mejorar en caso lo requiere.
- Plantear nuevas metas para la empresa.

Cuatrecasas (2012) Define la calidad como la adecuación al uso, esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es satisfactorio con dicho diseño. La calidad de diseño se refiere a las características que potencialmente debe tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes; y la calidad de conformidad apunta a cómo el producto final adopta las descripciones diseñadas. Son actividades para establecer los requisitos y los objetivos para calidad y para la aplicación a los elementos de un Sistema de Calidad.

#### **2.2.2.1. Principios para realizar una Gestión de Calidad**

Rios (2014) Indica que los siguientes principios son importantes para que la empresa sobresalga en el este tiempo competitivo.

**Principio 1: Enfoque al Cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

**Principio 2: Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

**Principio 3: Participación del personal.** El personal de una empresa, incluyendo todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita y contribuye con sus habilidades para que sean usadas en favor del beneficio de la organización.

**Principio 4: Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

**Principio 5: Enfoque de sistema para la gestión:** Consiste en identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

**Principio 6: Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de una organización debería ser un objetivo permanente de ésta. Esa mejora continua de los procesos se consigue siguiendo el ciclo PHVA del Dr. Deming, que son las siglas de Planificar – Hacer – Verificar – Actuar, para lograr mejoras.

**Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Según la ISO 9001 versión 2015, observan las ventajas competitivas como la toma de decisiones fundamentada en información veraz y fiable, el incremento de la capacidad para demostrar la eficacia de las decisiones mediante la referencia a datos objetivos, y el aumento de la capacidad para revisar, cuestionar y cambiar las opiniones y decisiones. Por lo tanto, lo que no se puede medir no se puede controlar, y lo que no se puede controlar es

considerado un problema.

**Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

#### 2.2.2.2. Beneficios de la Gestión de calidad

Cuatrecasas (2012) Expresa que la implantación de un sistema de gestión de la calidad trae añadido sustanciales beneficios para la empresa como pueden ser:

- **Beneficios de imagen.-** Es un factor estratégico para la venta, se considera un conjunto de características para lograr la optimización de la comercialización de productos o brindar servicios, y logran la diferenciación entre la competencia.
- **Beneficios en la gestión de la organización.-** Al controlar los procesos de gestión de calidad, y aumentando la comunicación entre las diferentes áreas de la empresa, aumenta la eficacia en la productividad.
- **Aumento de los beneficios económicos.-** Desde el punto conseguido a través de la plena satisfacción de los clientes, por la reducción de costos sin afectar la calidad del producto o servicio, y ello conlleva a la posibilidad de introducirse en nuevos mercados.
- **Fidelización de los clientes.-** Después de lograr establecer procesos para lograr la eficacia en los productos y servicios que brinda una empresa, conlleva a la plena satisfacción de los clientes y posterior

a ello la fidelización de los mismos.

- **Posicionamiento:** Se considera que es importante aplicar un sistema de gestión de calidad para lograr el posicionamiento de un producto o servicio de una empresa para lograr ocupar un lugar en la mente de los consumidores, los cuales perciben y comparan el producto o servicio conjuntamente con las características y atributos que brinda una empresa y otras que compiten en el mismo rubro.
- **Eliminación de errores:** Al establecer los procesos para lograr optimizar ventas y lograr la calidad en el producto y el servicio brindado, disminuyen los errores y las posibles reclamaciones de los clientes.

Rios (2014) Señaló que la calidad debe entenderse como un todo integral, y de su interrelación surge lo que se ha denominado actualmente el control total de la calidad; es importante que se entienda que se logra la calidad al lograr la satisfacción de un consumidor utilizando para ello adecuadamente los factores humanos, económicos, administrativos y técnicos de tal forma que se logre un desarrollo integral y armónico del hombre, de la empresa y de la comunidad.

Las ideas básicas que se pueden encontrar en la mayoría de autores en relación con la gestión de la calidad total son: la satisfacción del cliente, la gestión basada en hechos, la dirección teniendo en cuenta las personas y la mejora continua.

La norma ISO 9000 define un sistema de gestión como un conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan entre sí. La gestión de calidad está constituida por una serie de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

### **2.2.2.3. Importancia de la Gestión de Calidad**

Derby (2014) Indica que la calidad es un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado. El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser persistir en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos.

Derby (2014) La calidad no cuesta, lo que cuesta son las cosas que no tienen calidad. Crosby define calidad como conformidad con las especificaciones o cumplimiento de los requisitos y entiende que la principal motivación de la empresa es el alcanzar la cifra de cero defectos. Su lema es Hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos. Bednar (2008) Revisaron el concepto de calidad concluyendo que no existe una definición universal y global de las misma sino básicamente cuatro tipos de definición:

- **Calidad como excelencia:** en este caso se define como lo mejor en sentido absoluto. Esta definición es demasiado abstracta y confusa ya que no orienta a la organización hacia donde debe llevar su gestión. Cabría que los responsables de

la organización definiesen el concepto de excelencia aun con el riesgo de no ser igual a la concepción que tendrían los clientes.

- **Calidad como valor:** en este caso se segmenta el concepto según el tipo de cliente. Calidad es lo mejor para cada tipo de consumidor.

#### **2.2.2.4.Evolución de la Gestión de calidad**

El interés creciente de las empresas por la Calidad, concepto utilizado con múltiples definiciones y con un difícil consenso en su conceptualización, se opta por realizar una breve revisión de su evolución, la cual está ligada al desarrollo de diversas técnicas de gestión de calidad. La evolución del concepto se ha realizado de una forma dinámica a través de diferentes etapas. La búsqueda por hacer las cosas mejor, más rápido y a un menor costo, mediante los tres componentes innovación, control y mejora, ha provocado un cambio continuo en los conceptos y métodos de calidad, por ende para estudiar la evolución de un sistema de gestión de calidad se debe partir de las siguientes etapas.

- Inspección de la Calidad.
- Control de la Calidad.
- Desarrollo del Aseguramiento de la Calidad.
- Administración de la Calidad Total.
- Reestructuración de la organización y mejora sistémica de procesos en la era de la información.

a) **Inspección de la calidad.**- Esta pretende buscar que un producto reúna los atributos de calidad que busca y desea un cliente, la cual ha sido una realidad desde la época artesanal, cuando la calidad del producto se establecía a través de la relación directa entre un artesano y un consumidor; aquí el consumidor al momento de recibir un producto revisaba si este tenía las características que deseaba.

Con la era industrial apareció la producción masiva, así como la imposibilidad del contacto directo entre el fabricante y el consumidor, por ello surge la necesidad de implementar e introducir procedimientos para atender la calidad de los productos masivos.

**b) Control de la calidad**

El control de calidad está enfocada en el producto, proceso de producción, sería la falta de calidad de los productos una causa de costes muy cuantiosos cuya posibilidad de evitar es posible y conveniente, sin embargo, la adopción de medidas apropiadas al respecto, tales como inspección, clasificaciones, muestreos, etc., originaban nuevos costes, a pesar de ello, resultaba aconsejable. El control estadístico de la variación en la producción permitía establecer las causas de los defectos, y establecer métodos de corrección y de prevención. En esta segunda etapa, el concepto de control aportaba un enfoque de autorregulación y auto-corrección adecuado para asegurar niveles de calidad. Según esto la calidad quedaba sometida a una disciplina mecánica: Un órgano técnico fijaría los estándares



de calidad, el órgano ejecutante realizaría la fabricación, un órgano de información mediría los atributos reales de lo fabricado y constataría las imperfecciones originadas y un órgano decidor para tomar las medidas pertinentes sobre el proceso y la ejecución.

**c) Desarrollo del aseguramiento de la calidad**

En esta etapa, se desarrollan mecanismos para el aseguramiento de la calidad, esto implica el desarrollo de procesos de planificación y sistematización necesarios para asegurar la calidad en el lugar de fabricación, tales como las normas ISO (International Standardization organization), preparando la compraventa de insumos, desarrollando la calidad de las compañías y estableciendo la credibilidad del proveedor en el mercado, para ofrecer la adecuada confianza de que el producto o el servicio cumpla las exigencias de calidad para satisfacer a los usuarios.

Morales (2013) Es también nos presenta los siguientes beneficios de esta normalización o certificación son:

- Mejorar la presentación del servicio y la satisfacción del cliente.
- Mejorar la productividad y la eficacia
- Mejorar el mercado
- Ser más competitivo
- Reducir costes y obtener más beneficios
- Asegurar la estabilidad de la empresa y su futuro.
- Mejorar la calidad de vida de empresarios, mandos, trabajadores y clientes.

Según estos mecanismos, cuando una empresa dispone de un método de gestión de calidad, es decir, ha puesto en marcha un sistema de trabajo acorde a las normas por ejemplo de ISO 9000, se le entrega lo que denominan certificado de registro de empresa.

Así, cuando un producto cumple la norma se dice que es un producto de calidad. Del mismo modo, cuando un método de producción de trabajo o de servicio se adecua a una norma se podría garantizar que el sistema de gestión es de calidad.

#### **d) Administración de la calidad total**

La calidad total o Total Quality Management (TQM) es un enfoque que busca mejorar la calidad y desempeño, para ajustarse o superar las expectativas del cliente. Esto puede ser logrado integrando todas las funciones y procesos relacionados con la calidad en una compañía. TQM vigila todas las medidas de calidad usadas por una empresa, incluyendo la calidad de gestión y desarrollo, control de calidad de control y mantenimiento, mejora de la calidad y aseguramiento de la misma. Toma en cuenta todas las medidas de calidad en todos los niveles e involucra a todos los empleados.

#### **e) Etapa de reestructurar las organizaciones y de mejora sistémica de procesos.**

Hoy en día a reestructuración organizacional se ha convertido en un tema fundamental y clave en el desarrollo y evolución para una empresa, ya que a

través de esta se puede identificar actividades que no son necesarias, actividades que no suman y no dan valor, de esta manera se eliminan tiempos innecesarios y mejorar la supervisión, enfocándola solo en lo más importante.

Esto contribuye a la mejora de procesos, pues al identificar las debilidades de la organización y eliminar las actividades que ocasionan retraso en el desarrollo de actividades, se logra la optimización de realización de procesos.

#### **2.2.2.5. Factores Que Influyen En La Gestión De Calidad**

Campos (2013) Entre los factores de un sistema de gestión de la calidad que él además utiliza en su investigación, se pueden encontrar los que se señalan a continuación y que también están referidos por Mateo (2009):

##### **- Estructura Organizacional**

Se denomina así a la jerarquía de funciones y responsabilidades que define una organización, para poder funcionar y de esa manera lograr sus objetivos, es una forma que la empresa encuentra para organizar a su personal según sus funciones y definiendo el rol que cada uno tiene en la organización.

##### **- Planificación**

Forma parte de la guía del funcionamiento de la organización, refiriéndose a las actividades que involucran a la organización para trazar un mapa y llegar a conseguir los resultados que se ha proyectado. Una adecuada planificación consiste en responder las siguientes preguntas en una organización: ¿A dónde pretendemos llegar?, ¿Qué hacer para lograrlo?, ¿Cómo hacerlo?, ¿Qué vamos a necesitar?

- **El Recurso**

Es todo lo que vamos a necesitar para poder conseguir el logro de los objetivos de la organización (personas, equipos, infraestructura, dinero, etc.).

- **Los Procesos**

Son el conjunto de actividades que transforman elementos de entradas en producto o servicio. Todas las organizaciones tienen procesos, pero no siempre se encuentran identificados. Los procesos requieren de recursos, procedimientos, planificación y las actividades así como sus responsables.

- **Los Procedimientos**

Es la manera de llevar a cabo un proceso. Es el conjunto de pasos detallados que se deben de realizar para poder transformar los elementos de entradas del proceso en producto o servicio. Dependiendo de la complejidad, la organización decide si documentar o no los procedimientos.

### **III. HIPOTESIS**

Sampieri (2010) Define que la investigación es descriptiva, no presenta hipótesis. La presente investigación es de tipo descriptivo, en las que enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, lo que da como resultado que no es necesario establecer hipótesis.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de la investigación**

Esta investigación es de tipo Cuantitativa, según Arias (2010) define que la investigación descriptiva caracteriza un acontecimiento, persona, grupo o individuo, para lograr establecer un comportamiento o estructura. Los resultados de una investigación cuantitativa, se examinan científicamente con la ayuda de los datos previamente recogidos sobre las variables para poder medirlas, en este caso la Capacitación y Gestión de Calidad.

Campos (2013) Muestra que el diseño no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Se utilizó una investigación cuantitativa de nivel descriptivo y se aplicó un diseño no experimental - transversal. Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizará el diseño no experimental - transversal. No Experimental, debido a que se realizara sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de investigación donde no hacemos variar intencionadamente las variables de estudio: Capacitación y Gestión de Calidad.

### **4.2. Población y muestra**

Arias (2010) Define a la población como el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes.

Tamayo (2016) Define la muestra como el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en conjunto de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada.

En el presente trabajo de investigación, se ha establecido que la población son 3 MYPE comerciales rubro Restaurantes por tanto es una población finita. Para la variable Capacitación se acudirá a solicitar ayuda a los trabajadores, con la finalidad de conocer y determinar si reciben o no capacitación y cuáles son las características de la misma, por tanto la población es finita, ya que según los datos que se obtuvieron, el total de trabajadores de las 3 MYPE es de 33 trabajadores

La población para la variable Gestión de Calidad se acude a cada propietario, por tanto se considera una población finita.

<b>Nombre</b>	<b>RUC</b>	<b># Trabajadores</b>
Restaurant, Las Dos Jarras de Don Papico	20526332815	11
Restaurant Señor Perú	20526337501	13
Restaurante, Elefante	10443756677	9

Para el análisis de la variable de Gestión de calidad, la población es finita, ya que la fuente de recopilación de datos fueron los propietarios, por lo que no fue necesario que se aplique formula. Según Baptista (2014) para poblaciones menores a 50 individuos, se considera que  $n=n$ .

Para el análisis de la variable Capacitación, la población es finita, ya que la fuente de recopilación de datos fueron los trabajadores, por tanto no se aplicó formula. Según el autor Baptista (2014) indicia que para poblaciones menores a 50 individuos, se considera que  $n=n$ .

**Criterios de Inclusión:**

- Todos los trabajadores con más de 3 meses de antigüedad.
- Género: Femenino – Masculino

**Criterios de Exclusión:**

- Trabajadores con menos de 3 meses de antigüedad



### 4.3. Definición y Operacionalización de las variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADOR	ESCALA	FUENTE
Capacitación	El término de capacitación se utiliza con frecuencia para referirse a una técnica de formación que se le brinda a una o un grupo de personas en donde estos pueden desarrollar sus conocimientos y habilidades de manera más eficaz. Dolan (2013)	Métodos	La dimensión de “métodos” se medirá con sus indicadores de rotación, asesoría, práctica, asignación, participación, simulación, juegos, y capacitación externa, utilizando la técnica de encuesta y el instrumento de cuestionario	Rotación Asesoría Práctica Asignación Participación Simulación Juegos Capacitación externa	Nominal	Trabajador
		Estrategias	La dimensión de “estrategias” se medirá con sus indicadores de; características, técnicas, tipos y finalidad, con la técnica de encuesta y el instrumento de cuestionario	Técnicas Tipos Habilidades Finalidad	Nominal	Trabajador

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>ESCALA</b>	<b>FUENTE</b>
Gestión de Calidad	Conjunto de características que poseen un producto o servicio, obtenidos de un sistema productivo, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario. Cuatrecasas (2012)	Evolución	La dimensión de “evolución” se medirá con sus indicadores; inspección, control, desarrollo, calidad total y reestructuración, utilizando con la técnica de encuesta y el instrumento de cuestionario.	Inspección Control Desarrollo Calidad total Reestructuración	Nominal	Propietario
		Beneficios	La dimensión de “beneficios” se medirá con sus indicadores; diferenciación, fidelización del cliente, posicionamiento, valor de calidad, utilizando la técnica de encuesta y el instrumento de cuestionario.	Diferenciación Eficacia Fidelización del cliente Posicionamiento Productividad	Nominal	Propietario

#### **4.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

Según Carrasco (2010) la encuesta es una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa e indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo, es por este motivo que se manipuló esta técnica para investigar los rasgos particulares de la Capacitación y la Gestión de calidad en las MYPE, del rubro restaurantes, sector Zona Industrial, año 2015. Así el instrumento que se utilizó en la investigación fue el Cuestionario para medir ambas variables (capacitación y gestión de calidad). En el cuestionario se utilizaron preguntas con las opciones de respuesta cerradas.

#### **4.5. Plan de análisis**

Luego de haber recopilado los datos, se procederá a tabular ordenándolos de acuerdo a las variables ya establecidas. Para lo cual se utilizará la estadística la cual ayudará a calcular las frecuencias y porcentajes como mayor exactitud, además se utilizará el apoyo del programa Excel (2013) y Windows 10.

El análisis y la interpretación de los datos recopilados se realizó por medio del instrumento de recojo de datos que fue validado con el método de juicio del experto.

#### 4.6. Matriz de Consistencia

Titulo	Problema	Variables	Hipótesis	Objetivos	Metodología
<p>CAPACITACIÓN DE PERSONAL Y GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MYPE, RUBRO RESTAURANTES, SECTOR ZONA INDUSTRIAL, AÑO 2015</p>	<p>¿Qué características tiene la capacitación y la Gestión de Calidad en las MYPE, rubro restaurantes, del sector Zona Industrial, año 2015?</p>	<p>Capacitación</p>	<p>Según, Sampieri (2010), Define que la investigación es descriptiva, no presenta hipótesis. La presente investigación es de tipo descriptivo, en las que enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, lo que da como resultado que no es necesario establecer hipótesis.</p>	<p>Describir las características de la Capacitación y Gestión de Calidad en las MYPE rubro restaurantes, sector Zona Industrial, año 2015.</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> - Cuantitativa</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b> - Descriptiva</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental – transversal.</p> <p><b>Población:</b> 3 MYPE de la Zona Industrial, 33 trabajadores</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario.</p>
		<p>Gestión de Calidad</p>		<p>a) Determinar los métodos de la capacitación en las MYPE del rubro restaurantes del sector Zona Industrial, año 2015.</p> <p>b) Determinar las estrategias de la capacitación en las MYPE del rubro restaurantes del sector Zona Industrial, año 2015.</p> <p>c) Identificar la evolución de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes sector Zona Industrial, año 2015.</p> <p>d) Determinar los beneficios de implementar un sistema de la Gestión de Calidad en las MYPE rubro restaurantes sector Zona Industrial, año 2015.</p>	

#### **4.7. Principios éticos**

Después de haber realizado la investigación y recopilado datos, se procede a tabular y ordenar los datos, de acuerdo a las variables con las que se trabajan en la investigación; para lograr calcular con mayor exactitud los datos, frecuencias y porcentajes se ha utilizado la estadística, además del apoyo de Microsoft Excel, con estos datos se procedió a realizar el análisis e interpretación de datos correspondientes, gracias a la encuesta.

En este sentido, debemos tomar en cuenta sobre aquellas normas que como investigadores deberíamos respetar para que nuestros actos o los resultados de los mismos, sean éticamente correctos.

## V. RESULTADOS

### 5.1.1. Capacitación de personal.

**TABLA 1**  
***¿Cree que la rotación de puestos le ayuda a mejorar sus habilidades personales?***

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	22	67%
NO	11	33%
TOTAL	33	100%

*Fuente: Cuestionario Aplicado Al Trabajador  
Elaboración: Propia*

En la tabla 1 denominada: ¿Cree que la rotación de puestos le ayuda a mejorar sus habilidades personales? Se observa que el 67% de los trabajadores encuestados respondieron afirmativamente, y el 33% no lo considera de esta manera.

**TABLA 2**  
***¿Considera que el ocupar otro puesto en la empresa le brinda mayores conocimientos por la rotación recibida?***

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	25	76%
NO	6	24%
TOTAL	33	100%

*Fuente: Cuestionario Aplicado Al Trabajador  
Elaboración: Propia*

En la tabla 2 denominada: ¿Considera que el ocupar otro puesto en la empresa le brinda mayores conocimientos por la rotación recibida? A ello, los trabajadores encuestados respondieron; un 76% considera que la rotación de puestos les brindaría adquirir nuevos y mejores conocimientos, por otro

lado el 24% considera que la adquisición de conocimientos no depende solo de la rotación de puestos.

**TABLA 3**  
***¿Recibió capacitación a través de compañeros de su mismo puesto?***

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	33	100%
NO	0	0%
TOTAL	33	100%

*Fuente: Cuestionario Aplicado Al Trabajador  
Elaboración: Propia*

En la tabla 3 denominada: ¿Recibió capacitación a través de compañeros de su mismo puesto? El 100% de los trabajadores respondieron afirmativamente.

**TABLA 4**  
***¿Considera importante recibir asesoramiento por parte de un trabajador con experiencia en la empresa?***

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	61%
NO	13	39%
TOTAL	33	100%

*Fuente: Cuestionario Aplicado Al Trabajador  
Elaboración: Propia*

En la tabla 4 denominada: ¿Considera importante recibir asesoramiento por parte de un trabajador con experiencia en la empresa? Según los datos recogidos, después de encuestar a los trabajadores, el 61% de los encuestados respondieron que si es importante recibir asesoramiento por parte de alguien que ya tiene experiencia en la empresa, por otro lado el 39% de los trabajadores afirman que no es fundamental recibir el asesoramiento.

**TABLA 5**  
***¿Práctica e implementa habilidades que le ayuden a mejorar su desempeño en la empresa?***

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	33	100%
NO	0	0%
TOTAL	33	100%

*Fuente: Cuestionario Aplicado Al Trabajador  
Elaboración: Propia*

En la tabla 5 denominada: ¿Práctica e implementa habilidades que le ayuden a mejorar su desempeño en la empresa? El 100% de los trabajadores que fueron encuestados respondieron afirmativamente, indicando que practican e implementan habilidades para mejorar su desempeño.

**TABLA 6**  
***¿Ha participado en reuniones de trabajo para tomar decisiones?***

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	36%
NO	21	64%
TOTAL	33	100%

*Fuente: Cuestionario Aplicado Al Trabajador  
Elaboración: Propia*

En la tabla 6 denominada: ¿Ha participado en reuniones de trabajo para tomar decisiones? Se obtuvo como resultado que un 36% de los trabajadores encuestados manifestaron sí haber participado en reuniones que involucraban la toma de decisiones dentro de la empresa, y el 64% manifestó que no han tenido la oportunidad de participar en este tipo de reuniones.



**TABLA 7**  
***¿Le han asignado responsabilidades que influyen en la toma de decisiones de la empresa?***

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	18%
NO	27	82%
TOTAL	33	100%

*Fuente: Cuestionario Aplicado Al Trabajador  
Elaboración: Propia*

En la tabla 7 denominada: ¿Le han asignado responsabilidades que influyen en la toma de decisiones de la empresa? El 18% de los trabajadores manifestaron haber recibido responsabilidades para la toma de decisiones de la empresa y un 82% de los trabajadores no han recibido estas responsabilidades.

**TABLA 8**  
***¿Ha participado en conferencias para mejorar su conocimiento y desarrollo de sus habilidades?***

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	33%
NO	22	67%
TOTAL	33	100%

*Fuente: Cuestionario Aplicado Al Trabajador  
Elaboración: Propia*

En la tabla 8 denominada: ¿Ha participado en conferencias para mejorar su conocimiento y desarrollo de sus habilidades? El 33% de los trabajadores respondieron afirmativamente, al hecho de haber participado de conferencias que ayuda a mejorar sus conocimientos y desarrollar sus habilidades, y el 67% de ellos responden indicando que no han tenido oportunidad de asistir a este tipo de conferencias.

**TABLA 9**  
***¿La empresa les ha brindado la oportunidad de participar en talleres para la mejora de sus actividades?***

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	24%
NO	25	76%
TOTAL	33	100%

*Fuente: Cuestionario Aplicado Al Trabajador  
Elaboración: Propia*

En la tabla 9 denominada: ¿La empresa les ha brindado la oportunidad de participar en talleres para la mejora de sus actividades? El 24% de los trabajadores que fueron encuestados respondieron que han participado en talleres para aprender y mejorar sus actividades, y un 76% afirma que no han recibido esta oportunidad que los beneficia como trabajadores.

**TABLA 10**  
***¿Considera favorable el simular casos y presentar alternativas de solución y mejora?***

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	28	85%
NO	5	15%
TOTAL	33	100%

*Fuente: Cuestionario Aplicado Al Trabajador  
Elaboración: Propia*

En la tabla 10 denominada: ¿Considera favorable el simular casos y presentar alternativas de solución y mejora? El 85% de los clientes afirmaron que los precios y la atención que brinda el establecimiento si es conforme, mientras que el otro 15% indica que no.

**TABLA 11**  
***¿Realizan dinámicas de aprendizaje a través de juegos entre los colaboradores?***

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	48%
NO	17	52%
TOTAL	33	100%

*Fuente: Cuestionario Aplicado Al Trabajador  
Elaboración: Propia*

En la tabla 11 denominada: ¿Realizan dinámicas de aprendizaje a través de juegos entre los colaboradores? Obteniendo como resultado un 48% de los trabajadores encuestados afirmaron que han realizado dinámicas o juegos entre ellos para mejorar personalmente y grupalmente, mientras tanto por el otro lado el 52% de los encuestados indicaron no haber realizado estas dinámicas que fortalecen la relación grupal.

**TABLA 12**  
***¿Considera que las dinámicas de aprendizaje los motivan a ser más competitivos entre sí?***

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	26	82%
NO	6	18%
TOTAL	33	100%

*Fuente: Cuestionario Aplicado Al Trabajador  
Elaboración: Propia*

En la tabla 12 denominada: ¿Considera que las dinámicas de aprendizaje los motivan a ser más competitivos entre sí? A esta pregunta los encuestados respondieron indicando un 82% que si consideran que las dinámicas grupales los motivan a ser más competitivos y un 18% no lo considera así.

**TABLA 13**  
***¿Cree Ud. que la empresa en su plan ha considerado capacitación externa?***

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	24%
NO	25	76%
TOTAL	33	100%

*Fuente: Cuestionario Aplicado Al Trabajador  
Elaboración: Propia*

En la tabla 13 denominada: ¿Cree Ud. que la empresa en su plan ha considerado capacitación externa? El 24% de los trabajadores que fueron encuestados indicaron que sí consideran que la empresa donde laboran ha considerado realizar una capacitación externa, y un 76% indico que no creen que el propietario del establecimiento donde laboran haya considerado este tipo de capacitación.

**TABLA 14**  
***¿Prefiere recibir capacitación por parte de personal externo?***

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	26	79%
NO	7	21%
TOTAL	33	100%

*Fuente: Cuestionario Aplicado Al Trabajador  
Elaboración: Propia*

En la tabla 14 denominada: ¿Prefiere recibir capacitación por parte de personal externo? El 79% de los trabajadores encuestados indicaron que sí consideran pertinente recibir capacitación por parte de personal externo y un 21% de los encuestados no lo consideran tan importante.

**TABLA 15**  
***¿Ha recibido información escrita sobre la empresa y su puesto de trabajo?***

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	33	100%
TOTAL	33	100%

*Fuente: Cuestionario Aplicado Al Trabajador  
Elaboración: Propia*

En la tabla 15 denominada: ¿Ha recibido información escrita sobre la empresa y su puesto de trabajo? Se obtuvieron los siguientes resultados: El 100% de los trabajadores encuestados afirmaron que no han recibido información escrita sobre la empresa y el puesto que ocupan dentro de ella.

**TABLA 16**  
***¿Le brindaron inducción el primer día de trabajo?***

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	33	100%
NO	0	0%
TOTAL	33	100%

*Fuente: Cuestionario Aplicado Al Trabajador  
Elaboración: Propia*

En la tabla 16 denominada: ¿Le brindaron inducción el primer día de trabajo? Los resultados obtenidos luego de aplicar las encuestas correspondientes fueron los siguientes: El 100% de los trabajadores afirmo que su primer día de trabajo sí recibieron inducción en el puesto que se desempeñarían posteriormente.

**TABLA 17**  
***¿La empresa considera fundamental su experiencia en el puesto antes de su contratación?***

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	24	73%
NO	9	27%
TOTAL	33	100%

*Fuente: Cuestionario Aplicado Al Trabajador  
Elaboración: Propia*

En la tabla 17 denominada: ¿La empresa considera fundamental su experiencia en el puesto antes de su contratación? A esta pregunta los encuestados respondieron en un 73% que la empresa sí tuvo en cuenta su experiencia en anteriores trabajos en el puesto que ocuparían y un 27% afirmo que no necesariamente les pidieron experiencia.

**TABLA 18**  
***¿Considera que se mantiene en su puesto de trabajo, gracias a sus habilidades personales?***

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	24	73%
NO	9	27%
TOTAL	33	100%

*Fuente: Cuestionario Aplicado Al Trabajador  
Elaboración: Propia*

En la tabla 18 denominada: ¿Considera que se mantiene en su puesto de trabajo, gracias a sus habilidades personales? El 72% de los trabajadores encuestados afirmaron que han logrado mantenerse en su trabajo gracias a sus habilidades personales y un 27% no lo consideran así.

**TABLA 19**  
**¿Considera que la capacitación le ayuda al desarrollo de sus destrezas personales?**

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	29	88%
NO	4	12%
TOTAL	33	100%

*Fuente: Cuestionario Aplicado Al Trabajador  
 Elaboración: Propia*

En la tabla 19 denominada: ¿Considera que la capacitación le ayuda al desarrollo de sus destrezas personales? Obteniendo los siguientes resultados: El 88% de los trabajadores que fueron encuestados respondieron afirmativamente, indicando que es importante desarrollar un plan de capacitación dentro de la organización ya que ayuda al desarrollo personal y grupal, lo cual beneficia a la empresa; por otro lado el 12% de los encuestados no lo consideran así.

### 5.1.2. Gestión de Calidad.

**TABLA 20**  
***¿Cuenta con una persona responsable de supervisar las actividades que realiza el personal?***

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	67%
NO	1	33%
TOTAL	3	100%

*Fuente: Cuestionario Aplicado Al Propietario  
Elaboración: Propia*

En la tabla 20 denominada: ¿Cuenta con una persona responsable de supervisar las actividades que realiza el personal? Después de haber encuestado a los dueños las 3 MYPE de la zona, un 67% de ellos afirmaron contar con un responsable únicamente de las actividades que realiza el personal; por otro lado el 33% de los encuestados indicaron que esta actividad aún es compartida.

**TABLA 21**  
***¿Se asegura de que los productos que ofrece su restaurante sean verificados antes de ir al consumo del cliente?***

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	33%
NO	2	67%
TOTAL	3	100%

*Fuente: Cuestionario Aplicado Al Propietario  
Elaboración: Propia*

En la tabla 21 denominada: ¿Se asegura de que los productos que ofrece su restaurante sean verificados antes de ir al consumo del cliente? Un 33% de los encuestados afirmaron que hay una persona encargada de verificar los productos que ofrecen, antes de ir al cliente y el 67% de los encuestados indicaron que no hay una persona contratada para esta tarea.



**TABLA 22**  
***¿Establece procesos de producción en la elaboración de los platos que ofrece en su carta de presentación?***

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	33%
NO	2	67%
TOTAL	3	100%

*Fuente: Cuestionario Aplicado Al Propietario  
Elaboración: Propia*

En la tabla 22 denominada: ¿Establece procesos de producción en la elaboración de los platos que ofrece en su carta de presentación? Después de haber encuestado a los dueños las 3 MYPE de zona, solo un 33% de ellos ha establecido procesos de producción para elaborar los platillos que ofrecen en su carta de presentación, y un 67% aún no define estos procesos.

**TABLA 23**  
***¿Aplica mecanismos para controlar la mejora continua?***

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	33%
NO	2	67%
TOTAL	3	100%

*Fuente: Cuestionario Aplicado Al Propietario  
Elaboración: Propia*

En la tabla 23 denominada: ¿Aplica mecanismos para controlar la mejora continua? Se puede evidenciar según los resultados de las encuestas aplicadas a los propietarios que un 33% de ellos si aplica mecanismos para controlar la mejora continua, por otro lado un 67% no cuenta con mecanismos definidos para controlar este tema.

**TABLA 24**  
***¿Brindar productos de calidad mejora su posición en el mercado?***

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

*Fuente: Cuestionario Aplicado Al Propietario  
Elaboración: Propia*

En la tabla 24 denominada: ¿Brindar productos de calidad mejora su posición en el mercado? El 100% de los encuestados afirman que sí aplican estrategias de mejora continua para acrecentar el posicionamiento de su restaurante dentro del mercado piurano.

**TABLA 25**  
***¿Exige a sus proveedores una acreditación que respalde la calidad de insumos que le ofrece?***

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	67%
NO	1	33%
TOTAL	3	100%

*Fuente: Cuestionario Aplicado Al Propietario  
Elaboración: Propia*

En la tabla 25 denominada: ¿Exige a sus proveedores una acreditación que respalde la calidad de insumos que le ofrece? En este caso los propietarios respondieron; un 67% afirma que si solicita acreditación a sus proveedores, lo cual respalde sus productos, y un 33% no lo exige así.

**TABLA 26**  
***¿Cuenta con algún mecanismo para identificar las preferencias de los clientes?***

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	33%
NO	2	67%
TOTAL	3	100%

*Fuente: Cuestionario Aplicado Al Propietario  
Elaboración: Propia*

En la tabla 26 denominada: ¿Cuenta con algún mecanismo para identificar las preferencias de los clientes? El 33% de las empresas afirman contar con un mecanismo que les permite conocer las preferencias de los clientes; por otro lado el 67% de los propietarios aún no han implementado mecanismos que les permita conocer más sobre sus clientes.

**TABLA 27**  
***¿Considera clave minimizas tiempos en actividades secundarias?***

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	%
NO	1	%
TOTAL	3	100%

*Fuente: Cuestionario Aplicado Al Propietario  
Elaboración: Propia*

En la tabla 27 denominada: ¿Considera clave minimizas tiempos en actividades secundarias? Un 67% de los propietarios encuestados afirman que es importante minimizar actividades secundarias y ahorrar tiempo para priorizar las primarias y un 33% no lo considera así.

**TABLA 28**  
***¿Considera que el aplicar estrategias de servicio en su restaurante lo diferencia de la competencia?***

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

*Fuente: Cuestionario Aplicado Al Propietario  
Elaboración: Propia*

En la tabla 28 denominada: ¿Considera que el aplicar estrategias de servicio en su restaurante lo diferencia de la competencia? A esta pregunta, el 100% de los encuestados afirmaron que es importante aplicar estrategias de servicio para diferenciarse de la competencia, innovando en brindar un servicio adicional con el que la competencia no cuenta.

**TABLA 29**  
***¿Controla las actividades que realiza su personal para asegurar la eficacia?***

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	%
NO	1	%
TOTAL	3	100%

*Fuente: Cuestionario Aplicado Al Propietario  
Elaboración: Propia*

En la tabla 30 denominada: ¿Controla las actividades que realiza su personal para asegurar la eficacia? A esta pregunta, el 67% de los propietarios encuestados afirmaron que si controlan las actividades del personal, un 33% no lo ha establecido de esta manera; enlazando esta pregunta con la pregunta de la tabla 20.

**TABLA 30**  
***¿Establece estrategias de atención a clientes que frecuentan el restaurante?***

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	33%
NO	2	67%
TOTAL	3	100%

*Fuente: Cuestionario Aplicado Al Propietario  
Elaboración: Propia*

En la tabla 30 denominada: ¿Establece estrategias de atención a clientes que frecuentan el restaurante? Según los resultados obtenidos, el 33% de los propietarios indican mantener algunas estrategias de atención con clientes que visitan el restaurante frecuentemente; por otro lado el 67% de ellos indicaron no mantener este tipo de estrategias.

**TABLA 31**  
***¿Considera que su restaurante ya se encuentra posicionado en la mente de los consumidores?***

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	67%
NO	1	33%
TOTAL	3	100%

*Fuente: Cuestionario Aplicado Al Propietario  
Elaboración: Propia*

En la tabla 31 denominada: ¿Considera que su restaurante ya se encuentra posicionado en la mente de los consumidores? El 67% de los propietarios aseguran que sus restaurantes ya se encuentran en la mente de los consumidores piuranos, y un 33% no lo considera así.

**TABLA 32**  
***¿Aplica estrategias de mejora continua para acrecentar el posicionamiento de su restaurante?***

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	33%
NO	2	67%
TOTAL	3	100%

*Fuente: Cuestionario Aplicado Al Propietario  
Elaboración: Propia*

En la tabla 32 denominada: ¿Aplica estrategias de mejora continua para acrecentar el posicionamiento de su restaurante? El 33% de los propietarios encuestados indicaron aplicar estrategias de mejora continua para lograr acrecentar el posicionamiento del establecimiento; y un 67% de los encuestados no maneja estas estrategias.

**TABLA 33**  
***¿Conoce cuánto influye la gestión de calidad en el incremento de productividad en la empresa?***

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

*Fuente: Cuestionario Aplicado Al Propietario  
Elaboración: Propia*

En la tabla 33 denominada: ¿Conoce cuánto influye la gestión de calidad en el incremento de productividad en la empresa? El 100% afirma conocer la importancia de la gestión de calidad en el desarrollo y el incremento de productividad que tare consigo el aplicar un sistema de gestión.

## 5.2 Análisis de resultados

En la tabla 1 denominada ¿Cree que la rotación de puestos le ayuda a mejorar sus habilidades personales? El 67% de los encuestados afirmaron que su consideran que una rotación de puesto dentro de la empresa les sumaría, ayudando a mejorar sus habilidades personales porque consideran que es una técnica de ampliar sus conocimientos y mejorar sus destrezas como personas, mejorando cada una de ellas; sin embargo el 33% de los colaboradores que fueron encuestados afirmaron que no consideran indispensable la rotación de puestos, puesto que el mejorar sus habilidades personales depende de cada persona y su interés por aprender; así pues, coincidiendo en el primer resultado se considera como un método de capacitación, tal como lo indica el autor Barrios (2012), considera que los métodos de capacitación son de gran ayuda en el proceso del desarrollo de una capacitación, puesto que ayuda a identificar qué tan bueno puede llegar a resultar el aplicar un método de ayuda en la capacitación, en el caso de aplicar una rotación de puestos nos dice que una manera de lograr que los colaboradores adquieran más conocimientos, desarrollen más habilidades y mejoren su capacidad es la rotación de puestos, así adquiere conocimientos y manejo de cada área, aportando a la organización por ello es de gran ayuda, a esta teoría la respalda el autor Bedoya (2013) en su investigación Propuesta de un plan de capacitación dirigido al personal de ventas de proveeduría de servicios y suministros industriales, (Provesica Oriente C.A) Maturin 2013, en la cual concluye indicando que la capacitación es importante realizarla de manera constante para mejorar la experiencia laboral de los trabajadores de una empresa, lo cual ayuda a actualizar y brindar nuevos conocimientos a sus colaboradores, aumentando la competitividad y la confiabilidad de los trabajadores y la empresa sobre las

actividades que se realizan dentro de ella; en esta investigación se identificó que los colaboradores nunca habían recibido capacitación y demostraba una debilidad en la confianza depositada a sus trabajadores.

En la tabla 2, denominada ¿Considera que el ocupar otro puesto en la empresa le brinda mayores conocimientos por la rotación recibida? Se aplicó la encuesta a un total de 33 trabajadores de 3 MYPE, de los cuales el 88% de ellos respondieron afirmativamente, indicando que el ocupar otro puesto les brinda mayores conocimientos que son el resultado de la misma rotación de puesto, ya que conocen el desarrollo y manejo de otra área, y sería una oportunidad de mejorar como profesional y personalmente, por otro lado el 12% de los trabajadores indicaron no estar totalmente de acuerdo con esta interrogante, ya que los conocimientos se pueden adquirir de distintas maneras, no necesariamente gracias a una rotación de puesto; según el autor Bedoya (2013) en su investigación Propuesta de un plan de capacitación dirigido al personal de ventas de proveeduría de servicios y suministros industriales, (Provesica Oriente C.A) Maturin 2013, trabajo presentado en la Universidad de Oriente, de Maturin (Venezuela), concluyendo que la capacitación es importante realizarla de una manera constante para mejorar la experiencia laboral, aplicando métodos que ayudan a desarrollar de manera más eficiente el plan de capacitación para adquirir nuevos conocimientos en los trabajadores, lo cual repercute en su desempeño dentro de la empresa y mejora la competitividad de la empresa, así lo afirma el autor Barrios (2012) quien afirma que la rotación de puesto es un método que ayuda a mejorar el plan de capacitación y a través de él podemos optimizar la capacitación dentro de la organización.



En la tabla 3, denominada ¿Recibió capacitación a través de compañeros de su mismo puesto? El 100% de los encuestados afirmaron que sí recibieron capacitación por parte de compañeros de su mismo puesto de trabajo, lo cual indica que en estas MYPE se aplica la capacitación a través de un método de capacitación llamado Puestos de asesoría en el cual el trabajador recibe inducción por parte de un compañero de su mismo puesto de trabajo; el autor Gomez (2013) en su investigación de tesis titulada Caracterización de Capacitación y Servicio al Cliente de las MYPE, Rubro Restaurantes de la ciudad de Chulucanas, año 2013, se obtuvo como conclusión que los medios utilizados para capacitar al personal de los restaurantes de la ciudad de Chulucanas en su totalidad se basan en indicaciones u orientaciones al personal por parte del dueño, ya que no existe una planificación para capacitar o brindar medios de inducción al personal que labora y que ingresa a laborar a estos restaurantes; los dueños de los restaurantes solo ofrecen capacitación informal, como instrucciones para su desempeño laboral de manera general, o indican que personal que tiene más tiempo laborando en la empresa puede brindar ayuda al nuevo personal, es la capacitación informal.

Según Barrios (2012) Un método de capacitación es a través de Puestos de asesoría, que consiste en brindar al colaborador la oportunidad de trabajar bajo la supervisión de una persona con experiencia en la empresa, en el área de desempeño, en áreas de dirección, organización y planeación, en este caso, los colaboradores que ingresan a laborar a las MYPE investigadas, utilizan este método para capacitar a su personal, ya que asignan a un responsable del colaborador nuevo a un colaborador con más tiempo en el puesto para que le enseñe sobre el desarrollo de sus actividades.

En la tabla 4, denominada ¿Considera importante recibir asesoramiento por parte de un trabajador con experiencia en la empresa? En esta interrogante formulada a los trabajadores de las 3 MYPE investigada, el 70% de ellos respondió afirmativamente, indicando que sí consideran pertinente recibir capacitación por parte de personal con experiencia en la empresa, lo cual les puede ayudar a tener en cuenta algunos aspectos importantes en el proceso de adaptación y conocimiento de la empresa y sus políticas de trabajo, por otro lado en 30% de ellos no considera importante recibir asesoramiento por parte de un trabajador con experiencia en la empresa, prefieren desarrollarse solos y aprender por sí mismos; en el marco teórico podemos evidenciar que el autor Barrios (2012), indica que cuando se realiza un plan de capacitación es importante definir métodos y saber cuál implementar para obtener mejores resultados, uno de ellos es hay métodos de capacitación que ayudan a definir cuál es el más óptimo, entre uno de los métodos que menciona, encontramos a puestos de asesoría, que consiste en brindar al colaborador la oportunidad de trabajar bajo la supervisión de una persona con experiencia en el puesto o en la empresa.

Según nuestros antecedentes, el autor Gomez (2013) en su tesis titulada Caracterización de Capacitación y Servicio al Cliente de las MYPE, Rubro Restaurantes de la ciudad de Chulucanas, año 2013, concluye indicando que según los medios utilizados para capacitar al personal de los restaurantes de la ciudad de Chulucanas en se basan en indicaciones al personal por parte del dueño, ya que no existe una planificación para capacitar o brindar medios de inducción al personal que labora y que ingresa a laborar a estos restaurantes; los dueños de los restaurantes solo ofrecen capacitación informal, como instrucciones para su desempeño laboral de manera general, o indican que personal que tiene más tiempo

laborando en la empresa puede brindar ayuda al nuevo personal, considerándola como una capacitación informal.

En la tabla 5, denominada ¿Práctica e implementa habilidades que le ayuden a mejorar su desempeño en la empresa? según los datos obtenidos del recojo de información mediante un cuestionario aplicado a 33 trabajadores de las MYPE investigadas, el 100% de ellos afirmaron que si practican sus habilidades, implementando nuevas habilidades para mejorar y asegurar su desempeño en la empresa. Según el autor (Barrios, 2012) Habla sobre los métodos de un plan de capacitación, en el cual se menciona asegura que el aprendizaje practico permite a las personas dedicarse de tiempo completo o parcial a dedicar a trabajar en analizar el y resolver problemas de las actividades que realizan dentro de la empresa, o departamento en la que se desempeñe. Y según los resultados obtenidos, los trabajadores son conscientes de su desempeño en la empresa y muestran interés propio en mejorar de manera personal. Según los antecedentes, Alvarado (2012) en su investigación: Financiamiento y capacitación en las MYPE servicios - rubro restaurantes de la provincia de Piura 2012, indica que uno de los factores que influyen en la Capacitación de los colaboradores de las MYPE servicio – rubro restaurantes de la provincia de Piura, es que la capacitación motiva al personal para trabajar más en sus actividades y en el desarrollo de sus habilidades; los que entienden su puesto demuestran un mejor espíritu de trabajo, y el simple hecho de que la dirección superior confié lo suficiente en sus capacidades para que cada uno de ellos mejore en el desarrollo de sus habilidades.

En la tabla 6, denominada ¿Ha participado en reuniones de trabajo para tomar decisiones? Solo el 18% de los trabajadores afirmaron haber participado en

algún momento de una reunión de coordinación sobre ciertas actividades dentro de la empresa o que influía para tomar una decisión en la empresa, todos ellos personal con mayor antigüedad; por otro lado el 82% de los encuestados respondieron indicando que no han participado aún en reuniones de este tipo; Según Barrios (2012) menciona que la asignación de comisiones se considera un método para realizar un plan de capacitación, teniendo presente que los métodos se emplean para obtener resultados más óptimos; la asignación de comisiones entonces consiste en otorgar a una persona la oportunidad de participar en actividades de trabajo para la toma de decisiones, aprendiendo al observar a otros e investigar problemas específicos de la organización.

Bedoya (2013) en su investigación: Propuesta de un plan de capacitación dirigido al personal de ventas de proveeduría de servicios y suministros industriales, (Provesica Oriente C.A) Maturin 2013, concluye indicando que el personal nunca ha recibido capacitación, lo cual se considera como una fuerte debilidad en la confiabilidad de la empresa hacia el terminal, lo cual también se relaciona con este resultado, ya que al presentarse el caso en el cual el personal no tiene oportunidad de participar en reuniones donde es importante no solo porque tomarán decisiones, también es importante porque ayuda al trabajador a sentir que la empresa tiene en cuenta su opinión, y el interés por mejorar su aprendizaje.

En la tabla 7, denominada ¿Le han asignado responsabilidades que influyen en la toma de decisiones de la empresa? El 15% de los trabajadores encuestados indicaron que han sido asignados a tener alguna responsabilidad que influiría en la toma de decisiones dentro de la empresa, y el otro 75% de trabajadores no han participado ni recibido estas asignaciones, por lo cual, se considera que la empresa,

pocas veces tiene en cuenta la participación de personal como parte importante de la empresa, rara vez tienen en cuenta la opinión de los mismos para proceder con nuevas estrategias de venta, de atención u otros, a pesar de que son los trabajadores quienes viven el día a día con los consumidores. Como indica el autor Barrios (2012) la Asignación de comisiones se considera un método para realizar un plan de capacitación, teniendo presente que los métodos se emplean para obtener resultados más óptimos; la asignación de comisiones entonces consiste en otorgar a una persona la oportunidad de participar en actividades de trabajo o tener a cargo la responsabilidad de la toma de decisiones, aprendiendo al observar a otros e investigar problemas específicos de la organización. Bedoya (2013) en su investigación titulada: Propuesta de un plan de capacitación dirigido al personal de ventas de proveeduría de servicios y suministros industriales, (Provesica Oriente C.A) Maturin 2013, concluye indicando que el personal nunca ha recibido capacitación, lo cual se considera como una fuerte debilidad en la confiabilidad de la empresa hacia el terminal, lo cual también se relaciona con este resultado, ya que al presentarse el caso en el cual el personal no se brinda la oportunidad de que los trabajadores tengan a cargo una responsabilidad que va a influir en llevar a cabo la toma de una decisión esto también es importante porque ayuda al trabajador a sentir que la empresa tiene en cuenta su opinión, valora su trabajo y se considera importante, esto despierta el interés por mejorar su aprendizaje.

En la tabla 8, denominada ¿Ha participado en conferencias para mejorar su conocimiento y desarrollo de sus habilidades? Los trabajadores encuestados respondieron de la siguiente manera: El 33% de ellos afirmaron sí haber participado en conferencias, cursos, capacitaciones que les permitieron conocer nuevas estrategias, adquirir conocimientos para desarrollar sus habilidades a otro

nivel, y no necesariamente dentro de la empresa; por otro lado el 67% de los encuestados indicaron que no han participado en conferencias de este tipo, se puede considerar puntos importantes, primero que las personas que laboran en las MYPE investigadas, son estudiantes, personas que han tenido un bajo nivel de enseñanza y además con pocos recursos para poder acceder a conferencias, cursos o capacitaciones donde hay un costo de por medio. Según el autor Arocha (2014) en su tesis titulada: Diseño del plan de capacitación en base al modelo de retorno de inversión-ROI, para la planta central del Ministerio de Defensa Nacional, correspondiente al período fiscal 2013, concluyó que al definir la importancia los diferentes niveles de necesidades de capacitación y niveles de evaluación de programas de capacitación, facilitó la comprensión y colaboración de los diferentes miembros de la Institución, quienes apoyaron la aprobación del plan de capacitación y la ejecución de los programas de capacitación, conferencias, cursos, y conferencias para el personal ya que conocían la importancia que tenían los mismos en el desarrollo y la gestión institucional a través de su personal.

En la tabla 9, denominada ¿La empresa les ha brindado la oportunidad de participar en talleres para la mejora de sus actividades? El 24% de los encuestados afirman que la empresa si les ha brindado la oportunidad de participar en talleres en la empresa, donde podían participar grupalmente y aprender de enseñanzas que les brindaba los encargados; por otro lado el 76% indico que no han participado en estos talleres, según características de los encuestados que indicaron que no, es personal joven y que no tiene más de 1 año de laborar en la organización. Según Barrios (2012) indica que es importante el aplicar métodos de capacitación dentro de una organización porque ayudan a optimizar los resultados que se esperan de un plan de capacitación, entre ellos menciona la participación en cursos y

seminarios externos; que es una manera tradicional del desarrollo por cursos, conferencias, clases y seminarios, lo que contribuye a mejorar las actividades del personal dentro de la empresa. Según el autor Arocha (2014) en su tesis titulada: Diseño del plan de capacitación en base al modelo de retorno de inversión-ROI, para la planta central del Ministerio de Defensa Nacional, correspondiente al período fiscal 2013, concluyó que al definir la importancia los diferentes niveles de necesidades de capacitación y niveles de evaluación de programas de capacitación, facilitó la comprensión y colaboración de los diferentes miembros de la Institución, quienes apoyaron la aprobación del plan de capacitación y la ejecución de los programas de capacitación, conferencias, cursos, y conferencias para el personal ya que conocían la importancia que tenían los mismos en el desarrollo y la gestión institucional a través de su personal.

En la tabla 10, denominada ¿Considera favorable el simular casos y presentar alternativas de solución y mejora? El 85% de los trabajadores encuestados indicaron que si consideran importante simular casos y presentar alternativas de solución y mejora a casos que se presentan dentro de la empresa, se considera una estrategia de aprendizaje grupal; el otro 15% de los encuestados indicaron que no lo consideran de esta manera; Según Barrios (2012) indica que es importante aplicar métodos de capacitación para optimizar los resultados que se deben obtener los resultados de un plan de capacitación, entre ellos menciona la importancia de aplicar ejercicios de simulación: La simulación se ha convertido en una técnica de capacitación y desarrollo, la cual permite recrear escenarios y de esa manera, simular la realidad, ya sea para representar aquello que no está presente; o bien, para proyectar cómo podría ser algo que todavía no es. Con la finalidad de diagnosticar el problema y presentar alternativas de solución; los

trabajadores consideran que es una estrategia de aprendizaje grupal en la que se presentan posibles alternativas de mejora.

En la tabla 11, denominada ¿Realizan dinámicas de aprendizaje a través de juegos entre los colaboradores? De los 33 trabajadores encuestados el 48% de ellos indicaron que sí realizan dinámicas de aprendizaje en sus reuniones o los días en que les realizan el pago de sus honorarios y en ocasiones realizan reuniones en la misma empresa, es aquí cuando realizan algunos juegos entre colaboradores y aprenden entre ellos; en cambio el 52% de los otros trabajadores indicaron que no han realizado estas dinámicas de aprendizaje, y consideran importante para mejorar sus conocimientos y fortalecer el vínculo laboral grupal, como lo indica el autor Barrios (2012) indica que es importante aplicar métodos de capacitación para optimizar los resultados que se deben obtener los resultados de un plan de capacitación, entre ellos menciona los juegos de empresa, que consiste en agrupar a los trabajadores y motivarlos a participar, formando grupos por afinidad o sorteos y forman una cierta competencia entre cada uno en temas claves de la empresa, presentando cada uno posibles alternativas de mejora para la organización.

En la tabla 12, denominada ¿Considera que las dinámicas de aprendizaje los motivan a ser más competitivos entre sí? De los trabajadores encuestados el 82% de ellos indicaron que si consideran que las dinámicas de aprendizaje los motivan a ser más competitivos entre sí, que los ayudan a mejorar sus competencias, sus habilidades y los motiva a crecer más y sobresalir como personas, el otro 18% indico que no considera que las dinámicas sean tan importantes, consideran que se pueden emplear otras estrategias para lograr la competitividad entre trabajadores, Según indica Barrios (2012) dice que es



importante aplicar métodos de capacitación para optimizar los resultados que se deben obtener los resultados de un plan de capacitación, entre ellos menciona los juegos de empresa, que consiste en agrupar a los trabajadores y motivarlos a participar, formando grupos por afinidad o sorteos y forman una cierta competencia entre cada uno en temas claves de la empresa, presentando cada uno posibles alternativas de mejora para la organización, tal como lo indica despierta el sentido de la competitividad entre trabajadores, motivándolos a trabajar en el desarrollo de sus actividades, porque cada uno lo visualiza como una oportunidad para lograr mantener su empleo y poder lograr las metas grupales o personales que se les puedan establecer en la organización. Sanchez (2014) Menciona en su tesis titulada: Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en el Restaurante Mar Picante de la ciudad de Trujillo, que la empresa, antes de la implementación de un plan de capacitación presentaba debilidades y necesidades de capacitación del personal del restaurante Mar picante se manifestaba de la siguiente manera por orden de importancia: habilidades de atención al cliente, motivación y liderazgo, debilidades y fortalezas, trabajo en equipo y manejo personal. Aquí se describe las debilidades que se presentan en el trabajo en equipo, algo que puede ser mejorado a través de este método de juegos de empresa, porque fortalece el trabajo en equipo.

En la tabla 13, denominada ¿Cree Ud. que la empresa en su plan ha considerado capacitación externa? De los 33 trabajadores encuestados el 24% de ellos indica que si han creen posible que la empresa les brinde capacitación externa o contrate una empresa que se especialice en brindar este servicio, y por el otro lado el 76% de los trabajadores no lo consideran así, estos resultados se derivan de la empresa, Según indica el autor Barrios (2012) Indica que es importante aplicar

métodos de capacitación para optimizar los resultados que se deben obtener los resultados de un plan de capacitación, entre ellos menciona la capacitación fuera de la empresa, la cual se proporciona por organizaciones externas que se especializan en entrenamiento y desarrollo de personas ofreciendo esquemas integrados, con un enfoque para enseñar a los empleados la importancia de trabajar en equipo; según la percepción de los trabajadores solo el 24% considera factible que la empresa invierta en capacitaciones externas, aquí se muestra la percepción que tiene el trabajador sobre la importancia que le brinda la empresa. Según indica el autor Muñoz (2012) en su trabajo de investigación titulado: Caracterización del financiamiento, la capacitación de las MYPE del sector servicios – rubro restaurantes de la ciudad de Sullana periodo 2012, invoca al estado peruano y a todos los actores, propietarios involucrados a cambiar de mentalidad y adoptar estrategias necesarias para lograr que el país cuente con un sistema nacional de capacitación de la MYPE, en tanto ésta se encargue de articular eficientemente a todos los actores y logre en el mediano plazo cambios en el desarrollo y competitividad de la micro y pequeña empresa, ya que la capacitación es la base y uno de los pilares más importantes para el fortalecimiento, sostenimiento y crecimiento de las empresas.

En la tabla 14, denominada ¿Prefiere recibir capacitación por parte de personal externo?, de los 33 trabajadores encuestados el 79% de ellos indico que sí prefieren recibir capacitación por personal externo, alguien especializado en las actividades que realizan, y el 21% de los encuestados no lo consideran necesario, puesto a que consideran que el compañerismo y conocimientos que tienen los trabajadores de más antigüedad del puede brindar ayuda en su desempeño a través de trabajos en equipo. Según el autor Barrios (2012) Indica que es importante

aplicar métodos de capacitación para optimizar los resultados que se deben obtener los resultados de un plan de capacitación, entre ellos menciona la capacitación externa o capacitación fuera de la empresa, la cual se proporciona por organizaciones externas o coach que se especializan en entrenamiento y desarrollo de personas ofreciendo esquemas integrados, con un enfoque para enseñar a los empleados la importancia de trabajar en equipo, y de acuerdo a los resultados obtenidos en el recojo de información sobre esta interrogante el 79% de los trabajadores consideran que es mejor recibir capacitación por alguien externo. Según el autor Muñoz (2012) en su trabajo de investigación titulado Caracterización del financiamiento, la capacitación de las MYPE del sector servicios – rubro restaurantes de la ciudad de Sullana periodo 2012, invoca al estado peruano y a todos los actores, propietarios involucrados a cambiar de mentalidad y adoptar estrategias necesarias para lograr que el país cuente con un sistema nacional de capacitación de la MYPE, en tanto ésta se encargue de articular eficientemente a todos los actores y logre en el mediano plazo cambios en el desarrollo y competitividad de la micro y pequeña empresa, ya que la capacitación es la base y uno de los pilares más importantes para el fortalecimiento, sostenimiento y crecimiento de las empresas.

En la tabla 15, denominada ¿Ha recibido información escrita sobre la empresa y su puesto de trabajo? Todo el personal encuestado respondió indicando que no han recibido información escrita sobre su puesto y las actividades que debe realizar dentro de él o información sobre la empresa en la que laboran, lo que demuestra que las empresas no utilizan este método de capacitación dentro de su plan de desarrollo, tal como lo indica el autor Carrillo (2012) es importante aplicar técnicas en una capacitación para contribuir y mejorar el logro de resultados, se

menciona entre las técnicas la lectura, la que consiste en brindar información, casos, teorías, de manera verbal o escrita a un grupo de colaboradores, quienes se encargan de recibir la información y analizarla. Podemos evidenciar en los resultados que los trabajadores no han recibido este tipo de información por parte de la empresa donde laboran, no aplican esta técnica.

En la tabla 16, denominada ¿Le brindaron inducción el primer día de trabajo? El 100% de los encuestados afirmaron que sí recibieron inducción el primer día que ingresaron a laborar a la organización, así lo indica el autor Carrillo (2012) existen 3 tipos de capacitación entre ellas la inductiva que consiste en brindar a una persona antes capacitación al iniciar sus labores en una empresa, en ella se informa y enseña de las políticas de la empresa, actividades administrativas que debe realizar, se da a conocer la estructura de la organización y sus derechos como nuevo colaborador dentro de ella., en ocasiones se asigna a un mismo trabajador del puesto la responsabilidad de enseñarle al nuevo colaborador las responsabilidades de su puesto de trabajo y cómo debe realizarlo; en los antecedentes podemos mencionar la investigación del autor Alvarado (2012) titulada: Financiamiento y capacitación en las MYPE servicios - rubro restaurantes de la provincia de Piura 2012, en la cual menciona que el tipo de capacitación que realizan a los colaboradores de las MYPE servicio – rubro restaurante de la provincia de Piura, es la capacitación pre ingreso, lo cual implica que una persona aprenda una responsabilidad mediante su desempeño real. En muchas MYPE este tipo de capacitación es la única clase de capacitación disponible y generalmente incluye la asignación de los nuevos empleados a los trabajadores o los supervisores experimentados que se encargan de la capacitación real, lo que podemos relacionarla de manera directa con el resultado de esta interrogante, en la MYPE

se utiliza esta estrategia para realizar capacitación en sus colaboradores, una capacitación inductiva o también llamada capacitación de pre ingreso.

En la tabla 17, denominada ¿La empresa considera fundamental su experiencia en el puesto antes de su contratación? El 73% de los trabajadores encuestados afirman que sí, que antes de ingresar a laborar en estas MYPE, lo primero que les solicitaron fue experiencia en el desarrollo de actividades a realizar, también indicaron que la entrevista previa a su contratación indagan mucho sobre su experiencia, lugares donde se desempeñaron, por cuánto tiempo laboraron en dichas empresas, y los motivos por los que salieron de trabajar, así que este porcentaje de trabajadores si considera que la empresa tiene en cuenta la experiencia que hayan tenido en trabajos similares; por otro lado el 27% de los demás trabajadores indicaron que no, este puede ser el caso de una MYPE donde realizan contratación a personas del entorno social o familiar y no toman en cuenta la experiencia que un trabajador debe tener para poder lograr sus funciones si es que esta empresa no va a brindar la capacitación necesaria.

En la tabla 18, denominada, ¿Considera que se mantiene en su puesto de trabajo, gracias a sus habilidades personales? El 100% de los encuestados respondió afirmativamente, que la empresa tiene en cuenta el tema de habilidades personales de cada trabajador y de ello depende su posición en la empresa, por lo que ellos consideran que si mantienen su trabajo es por su responsabilidad y el desempeño que han mostrado en sus actividades. En la investigación de Gomez (2013) titulada: Caracterización de Capacitación y Servicio al Cliente de las MYPE, Rubro Restaurantes de la ciudad de Chulucanas, año 2013; concluyó que los medios utilizados para capacitar al personal de los restaurantes de la ciudad de Chulucanas

en su totalidad se basan en indicaciones u orientaciones al personal por parte del dueño, ya que no existe una planificación para capacitar o brindar medios de inducción al personal que labora y que ingresa a laborar a estos restaurantes; los dueños de los restaurantes solo ofrecen capacitación informal, como instrucciones para su desempeño laboral de manera general, o indican que personal que tiene más tiempo laborando en la empresa puede brindar ayuda al nuevo personal, por lo tanto todo lo conseguido en el desarrollo de estos restaurantes se debe netamente a las habilidades y compromiso que tienen los trabajadores con la organización.

En la tabla 19, denominada ¿Considera que la capacitación le ayuda al desarrollo de sus destrezas personales? De los 33 trabajadores encuestados en 3 MYPE el 88% de ellos indicó que sí consideran que la capacitación influye en el desarrollo de sus destrezas personales porque les brinda enseñanzas que les permiten conocer nuevas estrategias para mejorar en el ámbito laboral y personal, y aplicarlas en su entorno les facilita lograr sus objetivos y metas; por otro lado el 12% de los encuestados indicó que no lo considera de esta manera pues consideran que las destrezas personales y el desarrollo de las mismas se pueden obtener con otras herramientas.

En la tabla 20, denominada ¿Cuenta con una persona responsable de supervisar las actividades que realiza el personal? Esta interrogante que corresponde a la variable de Gestión de calidad fue aplicada a los propietarios, en este caso a 3 propietarios de las MYPE de la Zona Industrial, de los cuales el 67% indicó que si han realizado la contratación de una persona que se encargue únicamente de supervisar las actividades que realiza el personal, lo cual ayuda a mantener el orden y asegura el correcto desarrollo de actividades de cada trabajador

en su área, por otro lado el 33% de ellos indicó que no hay una persona responsable únicamente de esta actividad, que aún se encuentran en etapa de crecimiento y aún es el propietario quien se encarga de este tipo de actividades, de acuerdo al marco teórico de esta investigación podemos conocer que la inspección de la calidad la misma que pretende buscar que un producto reúna los atributos de calidad que busca, la cual ha sido una realidad desde la época artesanal, cuando la calidad del producto se establecía a través de la relación directa entre un artesano y un consumidor; aquí el consumidor al momento de recibir un producto revisaba si tenía las características que deseaba. Según Orozco (2010) en su investigación denominada: Propuesta para implementar un sistema de gestión de la calidad en la empresa Filtración industrial especializada S.A. de C.V. de Xalapa, Veracruz en la cual se muestra las deficiencias que se presentan en la empresa en relación a la calidad que se tiene en la misma. Existen puntos en los que se deben poner un mayor énfasis para lograr un mejoramiento de la calidad y la hipótesis planteada se cumple debido a que se detectaron las áreas de la empresa en las que se deben establecer los planes de mejora continua, por lo cual es importante realizar una inspección de las actividades que realiza cada área para lograr obtener productos y servicios de calidad.

En la tabla 21, denominada ¿Se asegura de que los productos que ofrece su restaurante sean verificados antes de ir al consumo del cliente? Solo el 33% de los encuestados asegura que se asegura de verificar el producto que ofrece antes de ser entregado al cliente para su consumo, y el 67% indica que no realizan estas actividades, puesto que existe un encargado del área de cocina que su función es realizar la preparación de los platillos con las mejores condiciones de calidad y los

insumos adecuados, por lo que ya no realizan esta actividad de verificar cada producto antes de ser entregado al consumidor, en esta interrogante se considera la Inspección de calidad que cada organización debe aplicar; de acuerdo a nuestro marco teórico esta pretende buscar que un producto reúna los atributos de calidad que busca y desea un cliente, la cual ha sido una realidad desde la época artesanal, cuando la calidad del producto se establecía a través de la relación directa entre un artesano y un consumidor; aquí el consumidor al momento de recibir un producto revisaba si este tenía las características que deseaba. Según Burga (2014) en su investigación denominada: Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de calidad total en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes – Talara 2014; con su principal objetivo que fue describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes de dos tenedores en de la Provincia de Talara; en respuesta a este objetivo los resultados nos muestran que el mayor porcentaje de los empresarios no aplican el ciclo de PHVA (Planificar – Hacer – Verificar – Actuar) en la estructura operacional de la organización. Con lo que se afirma la importancia de la Inspección o Verificación como se menciona en el ciclo de PHVA para lograr resultados.

En la tabla 22, denominada ¿Establece procesos de producción en la elaboración de los platos que ofrece en su carta de presentación? El 100% de los encuestados afirman que si han establecido procesos de producción y elaboración de los platillos típicos que se ofrecen en su carta de presentación, los mimos que están a cargo de cada encargado de cocina y es él quien se encarga de verificar que sus ayudantes de cocina cumplan con estos procesos, esta interrogante se relaciona



directamente con el control de calidad que está enfocado en el producto, proceso de producción, la adopción de medidas apropiadas al respecto, tales como inspección, clasificaciones, muestreos, etc, algo que para algunas organizaciones origina nuevos costes, pero a pesar de ello, resultaba aconsejable y conveniente pues asegura la satisfacción del cliente. Así lo afirma Según Burga (2014) en su investigación denominada: Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de calidad total en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes – Talara 2014, con su principal objetivo que fue describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes de dos tenedores en de la Provincia de Talara; en respuesta a este objetivo los resultados nos muestran que el mayor porcentaje de los empresarios no aplican el ciclo de PHVA (Planificar – Hacer – Verificar – Actuar) en la estructura operacional de la organización. Con lo que se afirma la importancia del control de calidad a través del ciclo PHVA.

En la tabla 23, denominada ¿Aplica mecanismos para controlar la mejora continua? El 33% de los encuestados afirma sí haber establecido mecanismos que controlan la mejora continua y el 67% de ellos no los ha establecido aún. Esta interrogante se relaciona directamente con el control de calidad que está relacionado con el control de actividades y asegurar mecanismos de mejora continua. Así lo afirma Según Burga (2014) en su investigación denominada: Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de calidad total en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes – Talara 2014, con su principal objetivo que fue describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes de dos

tenedores en de la Provincia de Talara; en respuesta a este objetivo los resultados nos muestran que el mayor porcentaje de los empresarios no aplican el ciclo de PHVA (Planificar – Hacer – Verificar – Actuar) en la estructura operacional de la organización. Con lo que se afirma la estas MYPE no aplican el ciclo PHVA que asegura la mejora continua de cada organización.

En la tabla 24, denominada ¿Brindar productos de calidad mejora su posición en el mercado? El 100% de los encuestados afirma que si consideran que brindar productos de calidad mejora su posición en el mercado, en esta interrogante se busca identificar el desarrollo de la gestión de calidad y los beneficios que trae consigo el aplicarla, se desarrollan mecanismos para el aseguramiento de la calidad, esto implica el desarrollo de procesos de planificación y sistematización necesarios para asegurar la calidad en el lugar de fabricación, tales como las normas ISO (International Standardization organization), preparando la compraventa de insumos, desarrollando la calidad de las compañías y estableciendo la credibilidad del proveedor en el mercado, para ofrecer la adecuada confianza de que el producto o el servicio cumpla las exigencias de calidad para satisfacer a los usuarios., tal como lo indica Morales (2013) presenta los siguientes beneficios, mejora del mercado y su competitividad, además de la satisfacción del cliente. Luna (2013) En su investigación titulada: Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013. En dicha investigación el 100% de los encuestados señalaron no contar con estándares de la ISO, como documentación del producto, seguimiento a la satisfacción y el 56,6% utilizan la mejora continua como una técnica de gestión; en esta investigación se evidencia la carencia de estándares de la ISO para lograr

productos de calidad y su posición en el mercado.

En la tabla 25, denominada ¿Exige a sus proveedores una acreditación que respalde la calidad de insumos que le ofrece? Esta interrogante fue aplicada a los propietarios de las MYPE investigadas respondieron de la siguiente manera: El 33% de ellos indicó que sí solicita a sus proveedores una acreditación para poder ofrecer sus productos o insumos a otras empresas, por otro lado el 67% de ellos indicó que no, que cuentan con proveedores de confianza, con los que ya trabajan durante tiempo y confían en la procedencia de los insumos que les ofrecen, además que es más rentable. Esta interrogante vincula al desarrollo de la gestión de calidad etapa en la que se desarrollan mecanismos para el aseguramiento de la calidad, esto implica el desarrollo de procesos de planificación y sistematización necesarios para asegurar la calidad en el lugar de fabricación, tales como las normas ISO (International Standardization organization), preparando la compraventa de insumos, desarrollando la calidad de las compañías y estableciendo la credibilidad del proveedor en el mercado, para ofrecer la adecuada confianza de que el producto o el servicio cumpla las exigencias de calidad para satisfacer a los usuarios. Según Hernández (2014) en su investigación titulada: Gestión de calidad, marketing y competitividad de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza, Trujillo año 2014, indica que en las MYPE investigadas el 53.33% no conoce de que se trata la ISO. El 86,67% lo cual afecta en el manejo de su organización al no conocer los estándares de la ISO y qué se debe cumplir para conseguir la calidad en sus productos y servicios.

En la tabla 26, denominada ¿Cuenta con algún mecanismo para identificar las preferencias de los clientes? EL 67% de los encuestados afirma que no cuenta

con un mecanismo que permita conocer los mecanismos de los clientes, por otro lado el 33% de ellos indica que sí, lo realiza a través de la atención de una Srta. Cuya función es recibir al cliente desde que ingresa al restaurante hasta ubicarlo en una de las mesas del restaurante para posterior a ello su atención, dicha Srta. Le hace entrega de la carta y le indica cuales son los platos típicos y posibles recomendaciones, ella también se encarga de consultar al cliente si está contento con el servicio que recibió, le hace entrega de tarjetas del restaurante y se asegura que el cliente se sienta cómodo en su estancia en el restaurante. Esta interrogante se relaciona directamente con la administración de la calidad total que es un enfoque que busca mejorar la calidad y desempeño, para ajustarse o superar las expectativas del consumidor. Mantilla (2014) Presento una investigación denominada: Viabilidad de un sistema de gestión de calidad internacional en una PYME con mercado local caso fonix, en la Universidad Nacional Autónoma de México, llegó a la conclusión de que con una adecuada planeación y ejecución de la empresa se podrán evidenciar resultados favorables hacia la empresa, siempre y cuando se atiendan de igual manera los requerimientos o exigencias del cliente hoy en día.

En la tabla 27, denominada ¿Considera clave minimizar tiempos en actividades secundarias? En esta interrogante el 33% de los encuestados respondió negativamente, considera que las actividades secundarias tienen una razón y se deben realizar porque constituyen las actividades primarias, sin embargo el 67% de los encuestados indica que sí es importante minimizar los tiempos en la realización de las actividades secundarias para dar prioridad y centrarse en actividades de más peso, en el marco teórico se menciona la importancia de reestructurar las organizaciones y de mejora sistémica de procesos, ya que la reestructuración

organizacional se ha convertido en un tema fundamental y clave en el desarrollo y evolución para una empresa, porque se puede identificar actividades que no son necesarias, actividades que no suman y no dan valor, de esta manera se eliminan tiempos innecesarios y mejorar la supervisión, enfocándola solo en lo más importante lo que contribuye a la mejora de procesos, pues al identificar las debilidades de la organización y eliminar las actividades que ocasionan retraso en el desarrollo de actividades, se logra la optimización de realización de procesos.

En la tabla 28, denominada ¿Considera que aplicar estrategias de servicio en su restaurante lo diferencia de la competencia? El 100% de los encuestados indica que brindar estrategias de servicio les brinda una diferencia entre los demás restaurantes, puesto que estas MYPE cuentan con una presentación de artistas los días sábados y domingos en horario de almuerzo, se realiza un show criollo donde se presentan algunos artistas de la región con su show artístico criollo, algunas danzas típicas de la región, lo que se considera una estrategia de atención, ya que el cliente se siente atraído por un restaurante que tiene algo nuevo, diferente y entretiene y hace más ameno el momento, en especial días de sábados y domingos que las familias aprovechan en pasar momentos juntos, lo que hace que la imagen del restaurante cambie y se diferencie del resto, se considera un factor estratégico para la venta y atracción de consumidores, se considera un conjunto de características para lograr la optimización de la comercialización de productos o brindar servicios, y logran la diferenciación entre la competencia.

En la tabla 29, denominada ¿Controla las actividades que realiza su personal para asegurar la eficacia? El 100% de los encuestados indicó que se controlan las actividades del personal en la empresa, para asegurar el cumplimiento de estas.

Según Cuatrecasas (2012) Expresa que la implantación de un sistema de gestión de la calidad trae añadido sustanciales beneficios para la empresa como beneficios en la gestión de la organización, la cual al controlar los procesos de gestión de calidad, y aumentando la comunicación entre las diferentes áreas de la empresa, aumenta la eficacia en la productividad; según el autor y los resultados de las encuestas aplicadas estas MYPE si controlan las actividades que realiza su personal, directa o indirectamente, existe alguien encargado de supervisar sus actividades lo que asegura que todos cumplan con sus responsabilidades.

En la tabla 30, denominada ¿Establece estrategias de atención a clientes que frecuentan el restaurante? El 33% de los restaurantes sí establecen estrategias de atención a clientes que constantemente visitan el restaurante, en algunos casos menciona que ofrecen un aperitivo adicional, un piqueo para que compartan en familia, este es el caso de clientes que llevan mucho tiempo siendo fieles al restaurante, y se realiza por autorización del propietario. Como indica Cuatrecasas (2012) Expresa que la implantación de un sistema de gestión de la calidad trae añadido sustanciales beneficios para la empresa, entre ellos menciona la fidelización de los clientes la que se obtiene después de lograr establecer procesos para lograr la eficacia en los productos y servicios que brinda una empresa, conlleva a la plena satisfacción de los clientes y posterior a ello la fidelización de los mismos.

En la tabla 31, denominada ¿Considera que su restaurante ya se encuentra posicionado en la mente de los consumidores? El 67% de los encuestados afirman que su restaurante ya se encuentra posicionado en la mente de los consumidores, debido a sus estrategias de atención que brindan al cliente los días fines de semana porque son pocos los restaurantes que brindan este tipo de servicio en la ciudad, o

por la atención que brindan a sus clientes recurrentes, por otro lado el 33% de ellos indicó que su restaurante se encuentra en fase de crecimiento y no está totalmente posicionado en la mente de los consumidores piuranos. Según indica Cuatrecasas (2012) Expresa que la implantación de un sistema de gestión de la calidad trae añadido sustanciales beneficios para la empresa entre ellos se puede distinguir el posicionamiento de una empresa y es importante aplicar un sistema de gestión de calidad para lograr el posicionamiento de un producto o servicio de una empresa para lograr ocupar un lugar en la mente de los consumidores, los cuales perciben y comparan el producto o servicio conjuntamente con las características y atributos que brinda una empresa y otras que compiten en el mismo rubro.

En la tabla 32, denominada ¿Aplica estrategias de mejora continua para acrecentar el posicionamiento de su restaurante? El 100% de los propietarios encuestados respondió afirmativamente indicando que si aplican estrategias de mejora continua para acrecentar el posicionamiento de su restaurante, al igual que en la tabla anterior, mencionamos a Cuatrecasas (2012) Que expresa que la implantación de un sistema de gestión de la calidad trae añadido sustanciales beneficios para la empresa entre ellos se puede distinguir el posicionamiento de una empresa y es importante aplicar un sistema de gestión de calidad para lograr el posicionamiento de un producto o servicio de una empresa para lograr ocupar un lugar en la mente de los consumidores, los cuales perciben y comparan el producto o servicio conjuntamente con las características y atributos que brinda una empresa y otras que compiten en el mismo rubro, la empresa debe aplicar estrategias como ofertas, días de descuento, brindar aperitivos adicionales, piqueos, horarios en los que se ofrece una cortesía, ciertas estrategias que atraen a los clientes.

En la tabla 33, denominada ¿Conoce cuánto influye la gestión de calidad en el incremento de productividad en la empresa? El 100% de los encuestados afirma conocer cuánto influye la gestión de calidad en el incremento de la productividad que tendrá como resultado en su empresa, según Rios (2014) en su estudio Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPE del rubro restaurantes - del distrito de Huanchaco, año 2014, esta investigación afirmó que los principales factores que generan calidad al servicio que se brinda; es la buena atención; el 85% respondieron que la calidad es importante para la organización y el 75% respondieron que la calidad de servicio es uno de los factores principales para generar utilidad, el 80% respondieron que el cliente se siente satisfecho con el servicio porque es de calidad.



## VI. CONCLUSIONES

En las MYPE del rubro restaurantes, del sector Zona Industrial, se logró identificar que los propietarios de las MYPE investigadas sí realizan capacitación al personal, en su totalidad capacitación inductiva y un poco más de la mitad de estas MYPE aplican métodos de capacitación para optimizar la realización de las actividades que realiza el personal de sus empresas, por ello se recomienda que los propietarios mejoren el plan de capacitación que brindan a su personal y apliquen de manera constante los métodos de una capacitación que ayuda a optimizar los resultados, lo cual los permitirá además medir los resultados; antes, durante y después de la capacitación, solo de esta manera se logrará establecer en los trabajadores los métodos de capacitación lo cual les permitirá estar en constante aprendizaje, interacción grupal, y les facilitará el desarrollo de sus actividades y destrezas personales.

Con respecto a las estrategias de capacitación se llega a la conclusión de que las MYPE aplican estrategias de capacitación con el personal, se debe resaltar que las MYPE aplican solo la capacitación inductiva, por lo cual se recomienda que se implemente un plan de capacitación que permita a los trabajadores conocer constantemente los cambios en el mercado, conocer estrategias de aprendizaje, de trabajo, de cómo desarrollar sus actividades, brindar un espacio para que todo el personal se reúna y consideren poder compartir sus vivencias, conocimientos y poder mantener un clima laboral adecuado, y el compañerismo entre trabajadores

Con respecto a la evolución de la gestión de calidad, se llega a la conclusión de que los propietarios conocen la evolución de los sistemas de calidad y cómo influyen en la organización, pero de manera parcial, por lo que se recomienda a los propietarios tomar más conocimientos, informarse sobre el tema de sistemas de mejora en los procesos de calidad, y de esta manera aplicar estrategias para cumplir satisfactoriamente el logro de la mejora continua y la calidad esperada, además se recomienda también contar con un plan de desarrollo de actividades, un cronograma en el cual se pueda supervisar que cada proceso se cumpla y de esta manera lograr el ideal con respecto a la satisfacción del cliente.

Respecto a los beneficios de implementar un sistema gestión de calidad en las MYPE de la investigación, se llega a la conclusión de que los propietarios conocen los beneficios que trae consigo el aplicar un sistema de gestión de calidad en su organización, sin embargo se recomienda implementar más estrategias de atención al cliente, beneficios al cliente, mejorar el uso del tema de herramientas como las redes sociales para lograr la atracción de los clientes, y una posible fidelización del cliente con la empresa.

Las características de la capacitación y la gestión de calidad es parte fundamental en toda MYPE; la capacitación de personal es una de las mejores inversiones que un negocio debe realizar, para poder obtener resultados positivos en el desarrollo del negocio, ya que las actividades que realizan los colaboradores repercuten de manera positiva o negativa en el crecimiento del negocio, por otro lado los principios de la gestión de calidad que son basados

en las ISO en la cual se debe llevar un control minucioso, así mismo los beneficios ayudará para implantar un buen sistema de Gestión de tal manera que ayude para la mejora continua del negocio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguilar (2015). *Capacitación y Restabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas*.  
Trujillo.
- Alva Zapata, J. L. (2014). *Relacion entre el nivel de satisfaccion y el nivel de la  
productividad de los colaboradores de la empresa Chimu Agropecuaria SA  
del distrito de Trujillo* .
- Alvarado (2012). *Financiamiento y capacitación de las MYPE*. Piura.
- Arellano (2014). *Caracterización de la competitividad y gestion de calidad* . Piura.
- Arias (2010). *Metolodogia de la Investigacion* . Fidias.
- Arocha (2014). *Diseño del plan de capacitación para la planta dental del Ministerio  
de Defensa*. Universidad Catolica de Ecuador.
- Baptista, F. & (2014). *Estudio de poblacion y muestra*.
- Barrios (2012). *Importancia de la capacitación dentro de la organización actual* .
- Bednar, R. &. (2008). *Programa de apoyo a las Microempresas de la CFN Ecuador*.  
Ecuador.
- Bedoya (2013). *Propuesta de un plan de capacitación dirigido al personal de ventas  
de proveduria de servicios y suministros industriales*., Universidad de  
Oriente, Venezuela.
- Beltrán (2014). *Caracterización de la capacitación y la gestión de calidad* .  
Chimbote.

- Berrú (2014). *Caracterización de la gestión de calidad*. Sullana, Piura.
- Blass (2015). *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad*. Piura.
- Burga (2014). *Caracterización de la Gestión de calidad bajo el enfoque de calidad total en las MYPE*. Talara.
- Campos (2013). *Gestión de Calidad y competitividad de las MYPE, rubro restaurantes cevicherías del asentamiento humano, La primavera - Castilla*. Piura, Perú.
- Carranza (2014). *Gestión de Calidad, satisfacción de clientes y su impacto en la rentabilidad de MYPE*. Huanchaco, Trujillo.
- Carrasco (2010). *Técnicas e Instrumentos*. Books.
- Carrillo (2012). *Capacitación en las Organizaciones modernas*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Cuatrecasas (2012). *Gestión de la calidad total*. España.
- Derby (2014). *La Importancia de la Gestión de Calidad*. México.
- Dolan (2013). *Programa de capacitación para la mejora continua de la gestión de calidad*.
- Gomez (2013). *Caracterización de capacitación y Servicio al cliente de las MYPE*. Chulucanas, Piura.
- Hernández (2014). *Gestión de Calidad, marketing y competitividad de las MYPE*. Trujillo.

- Hidalgo (2011). *Capacitación y empleo para la MYPE a través del SENCE*.  
Universidad Austral de Chile.
- Juarez (2015). *Propuesta para la Implementación del Sistema de Calidad ISO 9001 y su relación con la Gestión Estratégica por indicadores Balance Scorecard Aplicado un operador logístico*. Universidad Católica del Perú.
- Larry (2010). *Muestreo estadístico*. exico.
- Luna (2013). *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas*.
- Mantilla (2014). *Viabilidad de un Sistema de Gestión de Calidad Internacional en una MYPE*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Medina (2014). *Capacitación en las MYPE de restaurantes*. Piura.
- Morales (2013). *Normalización y certificación de la calidad*. México.
- Muñoz (2012). *Caracterización del financiamiento y capacitación de las MYPE del sector servicios - rubro restaurantes*. Sullana.
- Nieto (2010). *Evaluación de la percepción de calidad en el servicio del restaurante Asiatika*. Puebla, México.
- Orozco (2010). *Propuesta para implementar un sistema de gestión de calidad*.  
Veracruz.
- PROMPYME (2014). *Centro de promoción de la Pequeña y MicroEmpresa*. Perú.
- Ramos (2012). *Relación entre la Gestión de Calidad y el rendimiento empresarial*.  
Lima.

- Rios (2014). *Gestión de Calidad y el impacto en la rentabilidad*. . Perú.
- Rodriguez (2010). *Capacitación y Desarrollo del personal* . Mexico: UACH.
- Rubio (2010). *La Administración de la Calidad Total y circuito de Control de Calidad* . Mexico.
- Sampieri (2010).
- Sanchez, B (2014). *Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en el restaurante Mar Picante*. Trujillo.
- Tamayo (2016). *Estudio de la Población y Muestra*. Mexico .
- Vargas, B (2010). *Competitividad sostenible de la pequeña empresa: un modelo de promoción de capacidades endógenas para promover ventajas competitivas sostenibles y alta productividad*. .

## **ANEXOS**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**



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

**CUESTIONARIO APLICADO A CLIENTES**

**“CAPACITACIÓN DE PERSONAL Y GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS  
MYPE RUBRO RESTAURANTES SECTOR  
ZONA INDUSTRIAL, AÑO 2015”**

Estimado participante tenga Ud. mis más cordiales saludos, soy estudiante de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Piura, pertenezco a la Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas, acudo a Ud. con el fin de recopilar información para una investigación sobre la Capacitación de Personal y Gestión de Calidad en las MYPE del rubro Restaurantes Sector Zona Industrial, Año 2015. Para ello Ud. Deberá marcar con aspa (x) la respuesta que considere pertinente. Este cuestionario solo requerirá de cinco minutos de su tiempo. En nombre de la investigación le agradezco por su contribución.

1. ¿Cree que la rotación de puestos le ayuda a mejorar sus habilidades personales?

SI

NO

2. ¿Considera que el ocupar otro puesto en la empresa le brinda mayores conocimientos por la rotación recibida?

SI

NO

3. ¿Recibió capacitación a través de compañeros de su mismo puesto?

SI

NO

4. ¿Considera importante recibir asesoramiento por parte de un trabajador con experiencia en la empresa?

SI

NO

5. ¿Práctica e implementa habilidades que le ayuden a mejorar su desempeño en la empresa?

SI

NO

6. ¿Ha participado en reuniones de trabajo para tomar decisiones?

SI

NO

7. ¿Le han asignado responsabilidades que influyen en la toma de decisiones de la empresa?

SI

NO

8. ¿Ha participado en conferencias para mejorar su conocimiento y desarrollo de sus habilidades?

SI

NO

9. ¿La empresa les ha brindado la oportunidad de participar en talleres para la mejora de sus actividades?

SI

NO

10. ¿Considera favorable el simular casos y presentar alternativas de solución y mejora?

SI

NO

11. ¿Realizan dinámicas de aprendizaje a través de juegos entre los colaboradores?

SI

NO

12. ¿Considera que las dinámicas de aprendizaje los motivan a ser más competitivos entre sí?

SI

NO

13. ¿Cree Ud. que la empresa en su plan ha considerado capacitación externa?

SI

NO

14. ¿Prefiere recibir capacitación por parte de personal externo?

SI

NO

15. ¿Ha recibido información escrita sobre la empresa y su puesto de trabajo?

SI

NO

16. ¿Le brindaron inducción el primer día de trabajo?

SI

NO

17. ¿La empresa considera fundamental su experiencia en el puesto antes de su contratación?

SI

NO

18. ¿Considera que se mantiene en su puesto de trabajo, gracias a sus habilidades personales?

SI

NO

19. ¿Considera que la capacitación le ayuda al desarrollo de sus destrezas personales?

SI

NO

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**



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

**CUESTIONARIO A PROPIETARIOS**

**“CAPACITACIÓN DE PERSONAL Y GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS  
MYPE RUBRO RESTAURANTES SECTOR  
ZONA INDUSTRIAL, AÑO 2015”**

Estimado participante tenga Ud. mis más cordiales saludos, soy estudiante de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Piura, pertenezco a la Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas, acudo a Ud. con el fin de recopilar información para una investigación sobre la Capacitación de Personal y Gestión de Calidad en las MYPE del rubro Restaurantes Sector Zona Industrial, Año 2015. Para ello Ud. Deberá marcar con aspa (x) la respuesta que considere pertinente. Este cuestionario solo requerirá de cinco minutos de su tiempo. En nombre de la investigación le agradezco por su contribución.

1. ¿Cuenta con una persona responsable de supervisar las actividades que realiza el personal?

SI

NO

2. ¿Se asegura de que los productos que ofrece su restaurante sean verificados antes de ir al consumo del cliente?

SI

NO

3. ¿Establece procesos de producción en la elaboración de los platos que ofrece en su carta de presentación?

SI

NO

4. ¿Aplicar mecanismos para controlar la mejora continua?

SI

NO

5. ¿Brindar productos de calidad mejora su posición en el mercado?

SI

NO

6. ¿Exige a sus proveedores una acreditación que respalde la calidad de insumos que le ofrece?

SI

NO

7. ¿Cuenta con algún mecanismo para identificar las preferencias de los clientes?

SI

NO

8. ¿Considera clave minimizar tiempos en actividades secundarias?

SI

NO

9. ¿Considera que aplicar estrategias de servicio en su restaurante lo diferencia de la competencia?

SI

NO

10. ¿Controla las actividades que realiza su personal para asegurar la eficacia?

SI

NO

11. ¿Establece estrategias de atención a clientes que frecuentan el restaurante?

SI

NO

12. ¿Considera que su restaurante ya se encuentra posicionado en la mente de los consumidores?

SI

NO

13. ¿Aplica estrategias de mejora continua para acrecentar el posicionamiento de su restaurante?

SI

NO

14. ¿Conoce cuánto influye la gestión de calidad en el incremento de productividad en la empresa?

SI

NO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Benny Montalvo Ramos,  
identificado con DNI 72405533, MAGÍSTER EN  
ciencias Administrativas: Por medio de la  
presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento de  
recolección de datos: ENCUESTA, elaborado por  
Zisca Elena Carrasco Román, a los efectos de su  
aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de  
investigación: "Capacitación de Personal y Gestión de  
en las MYPES rubro Restaurantes, Sector Zona Industrial, año 2015" que se  
encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al  
(la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la  
finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 22 de octubre, 2015

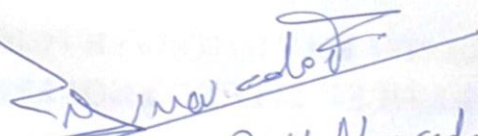
  
11130



CONSTANCIA DE VALIDACION

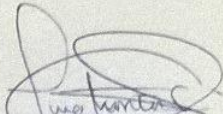
Yo, Pedro Raúl Alvarado Flores,  
identificado con DNI 03325019, MAGISTER EN  
Administración de Empresas: Por medio de la  
presente, hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de  
recolección de datos: ENCUESTA, elaborado por Licda. Silvia  
Carasco Jamón, a los efectos de su aplicación a los  
elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación:  
Capacitación de personal y Gestión de Calidad en los  
MYPE - rubro Restaurantes, Zona Industrial, 2015., que  
se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda a la  
estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de  
optimizar sus resultados.

Piura, octubre de 2015.

  
Mg. Pedro Raúl Alvarado Flores

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, ANA ISIDORA TRONCOS SAMANIEGO, identificado con DNI 41303622, MAGÍSTER EN ADMINISTRACION PUBLICA: Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: Encuesta elaborado por Ricsa Elena Carrasco Román, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: “ Caracterización De Personal Y Gestión De Calidad En Las Mypes Rubro Restaurantes Sector Zona Industrial Año 2015”, que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados. Piura, Piura, 11 de diciembre de 2015.



Lic. Ana Troncos Samaniego  
REG. Nº 8430

<b>Encuesta / Pregunta</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>19</b>
<b>1</b>	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
<b>2</b>	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1
<b>3</b>	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
<b>4</b>	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1
<b>5</b>	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
<b>6</b>	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1
<b>7</b>	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1
<b>8</b>	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1

<b>9</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
<b>10</b>	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1
<b>11</b>	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1
<b>12</b>	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
<b>13</b>	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1
<b>14</b>	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1
<b>15</b>	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2
<b>16</b>	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1

<b>17</b>	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1
<b>18</b>	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1
<b>19</b>	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1
<b>20</b>	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2
<b>21</b>	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1
<b>22</b>	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1
<b>23</b>	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2
<b>24</b>	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1

<b>25</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1
<b>26</b>	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1
<b>27</b>	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1
<b>28</b>	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2
<b>29</b>	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1
<b>30</b>	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
<b>31</b>	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
<b>32</b>	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1

<b>33</b>	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
<b>TOTAL</b>	22/33	25/33	33/33	20/33	33/33	12/33	6/33	11/33	8/33	28/33	16/33	27/33	8/33	26/33	0/33	33/33	24/33	28/33	29/33
	SI(1)	SI(1)	SI(1)	SI(1)	SI(1)	SI(1)	SI(1)	SI(1)	SI(1)	SI(1)	SI(1)	SI(1)	SI(1)	SI(1)	SI(1)	SI(1)	SI(1)	SI(1)	SI(1)
	11/33	8/33	0/33	13/33	0/33	21/33	27/33	22/33	25/33	5/33	17/33	6/33	25/33	7/33	33/33	0/33	9/33	5/33	4/33
	NO(2)	NO(2)	NO(2)	NO(2)	NO(2)	NO(2)	NO(2)	NO(2)	NO(2)	NO(2)	NO(2)	NO(2)	NO(2)	NO(2)	NO(2)	NO(2)	NO(2)	NO(2)	NO(2)

<b>Encuesta/ Pregunta</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>
<b>1</b>	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1
<b>2</b>	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
<b>3</b>	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1
<b>TOTAL</b>	2/3 SI(1) 1/3 NO(2)	1/3 SI(1) 2/3 NO(2)	1/3 SI(1) 2/3 NO(2)	2/3 SI(1) 1/3 NO(2)	2/3 SI(1) 1/3 NO(2)	1/3 SI(1) 2/3 NO(2)	1/3 SI(1) 2/3 NO(2)	2/3 SI(1) 1/3 NO(2)	3/3 SI(1) 0/3 NO(2)	2/3 SI(1) 1/3 NO(2)	1/3 SI(1) 2/3 NO(2)	2/3 SI(1) 1/3 NO(2)	3/3 SI(1) 0/3 NO(2)	3/3 SI(1) 0/3 NO(2)



## Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 17-sept.-2019 21:12 -05

Identificador: 1174829681

Número de palabras: 8872

Entregado: 1

informe completo Por Ricsa Carrasco Roman

Índice de similitud		Similitud según fuente	
10%		Internet Sources:	10%
		Publicaciones:	N/A
		Trabajos del estudiante:	N/A

USER: 45757402

Nro: 082019-00007655  
Fecha: 17-09-2019 17:39

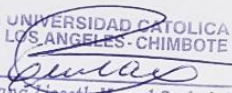
## CONSTANCIA DE NO ADEUDO

La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) CARRASCO ROMAN RICSA ELENA, con código de matrícula 0811130082, de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION; no registra deuda pendiente a la fecha para optar TALLER DE TITULACION.

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

PIURA, 17 DE SEPTIEMBRE DEL 2019.

 UNIVERSIDAD CATOLICA  
LOS ANGELES - CHIMBOTE

  
Juliana Lisseth Moscol Carbajal  
ESPECIALISTA C.I.R.



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE  
PIURA

Sra. Ana Silvia Chuyes Guevara  
ESPECIALISTA C.I.R.

V°B° CAJA

V°B° BIBLIOTECA (\*)

V°B° LABORATORIO/ CLINICA  
(\*)

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