



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN EN LAS  
MYPE RUBRO SERVICIO DE SEGURIDAD EN EL  
DISTRITO VEINTISEIS DE OCTUBRE, 2020**

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

**AUTOR:**

**CASAS MONTALBÁN, JOSÉ MANUEL**

**ORCID: 0000-0002-9933-4400**

**ASESOR:**

**PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ**

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

**PIURA - PERÚ**

**2020**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Casas Montalbán, José Manuel

ORCID: 0000-0002-9933-4400

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

### **ASESOR**

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, 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

## **FIRMA DE JURADO Y ASESOR**

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas  
Presidente

Mgtr. Iván Arturo Guzmán Castro  
Miembro

Mgtr. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima  
Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño  
Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote y a sus catedráticos que me impartieron todos sus conocimientos y valores permitiendo así una formación integral en mí como un buen profesional.

## **DEDICATORIA**

La presente tesis se la dedico a Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerza para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mis padres, esposa e hijos gracias por estar siempre en esos momentos difíciles brindándome todo su amor, paciencia y comprensión, lo cual ha sido esencial para alcanzar mis objetivos.

## RESUMEN

La investigación denominada “Gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, 2020”; cuyo objetivo general fue determinar las características de la gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, 2020. Se empleó la metodología de tipo cuantitativa y de nivel descriptivo con diseño no experimental, de corte transversal. Las MYPE objeto de investigación fueron 04 empresas de servicio de seguridad. La población fue finita, para ambas variables gestión de calidad y capacitación; donde la muestra estuvo conformada por 20 clientes y 25 trabajadores, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Los resultados obtenidos determinan que la gestión de calidad en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, se caracteriza en su mayoría por la participación activa del personal; el cumplimiento de las necesidades de los clientes; lograr la satisfacción de los servicios; contar con una imagen idónea; y realizar procesos según el protocolo. Por otro lado, la capacitación se caracteriza por reuniones grupales referente a calidad; brindar programas de formación; y de actualización. Así como la mejora de la eficiencia y del desempeño; logrando la satisfacción de los clientes.

**Palabras clave:** Gestión de Calidad, Capacitación, MYPE, Servicios de Seguridad.

## **ABSTRACT**

The investigation called “Quality management and training in the MYPE sector security service in the district Veintiséis de Octubre, 2020”; whose general objective was to determine the characteristics of quality management and training in the MYPE security service category in the Veintiséis de Octubre district, 2020. The methodology was quantitative and descriptive level with a non-experimental, cross-sectional design. The MYPEs investigated were 04 security service companies. The population was finite, for both variables quality management and training; where the sample consisted of 20 clients and 25 workers, the survey technique and the questionnaire instrument were applied. The results obtained determine that the quality management in the MYPE category security service in the Veintiséis de Octubre district, is characterized for the most part by the active participation of the personnel; meeting customer needs; achieve satisfaction of services; have a suitable image; and carry out processes according to protocol. On the other hand, the training is characterized by group meetings regarding quality; provide training programs; and update. As well as improving efficiency and performance; achieving customer satisfaction.

**Keywords:** Quality Management, Training, MYPE, Security Services

## TABLA DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
TABLA DE CONTENIDO .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xi
ÍNDICE DE CUADROS .....	xiii
I.INTRODUCCIÓN .....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	14
2.1. Antecedentes.....	14
2.1.1 Variable Gestión de calidad.....	14
2.1.2 Variable Capacitación.....	20
2.2. Bases Teóricas .....	27
2.2.1. Variable Gestión de Calidad .....	27
2.2.2. Variable Capacitación.....	32
III. HIPÓTESIS .....	36
3.1 Hipótesis .....	36
IV. METODOLOGÍA .....	37
4.1. Diseño de la investigación .....	37
4.2.- Población y Muestra .....	37
4.3 Definición y operacionalización de variables.....	40
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	42
4.5 Plan de análisis.....	43

4.6 Matriz de Consistencia.....	44
4.7 Principios éticos.....	45
V. RESULTADOS .....	46
5.1 Resultados de la encuesta.....	46
5.2. Análisis de Resultados .....	69
VI. CONCLUSIONES.....	81
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	83
ANEXOS .....	89
Anexo 1: Validaciones.....	90
Anexo 2: Cuestionarios .....	98
Anexo 3: Matriz Indicador Pregunta .....	102
Anexo 4: Libro de Códigos .....	105
Anexo 5: Matriz de Resultados .....	109
Anexo 6: Constancia de no Adeudo .....	111
Anexo 7: Turnitin .....	112
Anexo 8: Lista de clientes .....	113

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable Gestión de Calidad.....	40
Tabla 2 Operacionalización de la variable Capacitación.....	41
Tabla 3 Orientación y apoyo en funciones de los agentes.....	46
Tabla 4 Capacitación con las normativas .....	47
Tabla 5 Cumplimiento de las necesidades de clientes.....	48
Tabla 6 Servicios de calidad.....	49
Tabla 7 Participación activa del personal .....	50
Tabla 8 Comunicación directivos - personal .....	51
Tabla 9 Uso de herramientas de calidad en pro del servicio .....	52
Tabla 10 Seguimiento y control del personal .....	53
Tabla 11 Imagen idónea de la MYPE.....	54
Tabla 12 Satisfacción con los servicios .....	55
Tabla 13 Procesos según protocolo .....	56
Tabla 14 Toma de decisiones del personal.....	57
Tabla 15 Cultura para mejora integral de servicios .....	58
Tabla 16 Compromiso por parte de los agentes .....	59
Tabla 17 Brindan programas de formación .....	60
Tabla 18 Brindan programas de actualización .....	61
Tabla 19 Conferencias, foros y/o debates en capacitaciones.....	62
Tabla 20 Talleres o cursos programados periódicos .....	63
Tabla 21 Reuniones grupales referente a calidad .....	64
Tabla 22 Capacitaciones mejoran eficiencia .....	65
Tabla 23 Capacitaciones mejora desempeño .....	66
Tabla 24 Capacitaciones permiten satisfacción laboral.....	67
Tabla 25 Capacitaciones satisfacen a los clientes .....	68

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los clientes de las MYPE sobre orientación y apoyo en funciones de los agentes .....	46
Figura 2 Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los clientes de las MYPE sobre capacitación con las normativas .....	47
Figura 3 Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los clientes de las MYPE sobre cumplimiento de las necesidades de clientes .....	48
Figura 4 Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los clientes de las MYPE sobre servicios de calidad .....	49
Figura 5 Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los clientes de las MYPE sobre participación activa del personal .....	50
Figura 6 Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los clientes de las MYPE sobre comunicación directivos - personal .....	51
Figura 7 Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los clientes de las MYPE sobre uso de herramientas de calidad en pro del servicio .....	52
Figura 8 Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los clientes de las MYPE sobre seguimiento y control del personal.....	53
Figura 9 Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los clientes de las MYPE sobre imagen idónea de la MYPE.....	54
Figura 10 Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los clientes de las MYPE sobre satisfacción con los servicios .....	55
Figura 11 Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los clientes de las MYPE sobre procesos según protocolo .....	56
Figura 12 Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los clientes de las MYPE sobre toma de decisiones del personal .....	57

Figura 13 Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los clientes de las MYPE sobre cultura para mejora integral de servicios.....	58
Figura 14 Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los clientes de las MYPE sobre compromiso por parte de los agentes .....	59
Figura 15 Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los trabajadores de las MYPE sobre brindan programas de formación .....	60
Figura 16 Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los trabajadores de las MYPE sobre brindan programas de actualización.....	61
Figura 17 Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los trabajadores de las MYPE sobre conferencias, foros y/o debates en capacitaciones .....	62
Figura 18 Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los trabajadores de las MYPE sobre talleres o cursos programados periódicos .....	63
Figura 19 Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los trabajadores de las MYPE sobre reuniones grupales referente a calidad .....	64
Figura 20 Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los trabajadores de las MYPE sobre capacitaciones mejoran eficiencia.....	65
Figura 21 Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los trabajadores de las MYPE sobre capacitaciones mejora desempeño .....	66
Figura 22 Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los trabajadores de las MYPE sobre capacitaciones permite la satisfacción laboral .....	67
Figura 23 Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los trabajadores de las MYPE sobre capacitaciones satisfacen a los clientes .....	68

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Relación de MYPE .....	38
Cuadro 2. Tamaño de Muestreo intencionado.....	43
Cuadro 3. Matriz de consistencia .....	44

## I.INTRODUCCIÓN

La investigación denominada “Gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro servicios de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, 2020; cuyo objetivo general fue determinar las características de la gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, la cual se desenvuelve siguiendo la línea de investigación admitida por la Universidad Los Ángeles de Chimbote dada para la Escuela Profesional de Administración. La investigación queda deslindada desde la perspectiva temática por las variables gestión de calidad y capacitación. Desde la perspectiva geográfica: Distrito Veintiséis de Octubre; y psicográfica: MYPE, rubro servicios de seguridad y temporal: año 2020.

La investigación presentó limitaciones por el estado de emergencia frente a la pandemia COVID – 19; el Gobierno ha establecido el aislamiento social obligatorio, una medida que ordena a la población permanecer en casa hasta el 26 de abril, de 5:00 a. m. a 6:00 p. m. (a 4:00 p. m. solo para Tumbes, Piura, Lambayeque, La Libertad y Loreto) según los Decretos Supremos N° 044-2020-PCM, N° 051-2020-PCM y N° 053-2020-PCM, lo que conllevó a aplicar técnicas distintas para la recolección de datos; ya que los cuestionarios fueron aplicados mediante línea telefónica móvil.

Las pequeñas y medianas empresas (PYME) han sido un importante impulsor del crecimiento del empleo en los últimos años, principalmente a través de la creación de nuevas empresas, incluso en sectores de alto crecimiento como las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Sin embargo, las nuevas Perspectivas de la OCDE para las PYME y el emprendimiento destacan que la mayoría de la creación de empleos de las PYME se ha realizado en sectores con niveles de productividad por debajo del promedio (OCDE, 2019).

En todas las economías del mundo, las PYME son el verdadero motor del crecimiento y desarrollo. Ningún país puede vivir sin este tipo de empresas que avanzan un escalón del

autoempleo hacia el empleo permanente en una secuencia económica más completa que permite mayor generación de fuentes de trabajo, crecimiento, así como más tributación al Estado (Martínez, 2019).

España presenta un tejido empresarial muy particular. El uno por ciento lo constituyen las grandes compañías, mientras que el noventa y nueve por ciento restantes lo conforman las pequeñas y medianas empresas. Las grandes empresas tienen una plantilla superior a 250 trabajadores. La mayoría de estas empresas centran su actividad en el sector terciario. Le siguen a mucha distancia la construcción y el sector industrial. El porcentaje de empresas que exportan ha aumentado en 1,8 puntos respecto del año pasado y se sitúa en el 11,8%. La imagen de seriedad y compromiso de la empresa española en el exterior avala su imparable crecimiento (Gespymes, 2019).

Los países de América Latina puedan dar forma a un nuevo estilo de desarrollo, más justo y sostenible, de esta manera las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPYMES) no pueden quedar al margen de este proceso. Más aún, su peso en el tejido productivo (el 99% de las empresas formales latinoamericanas son MiPYMES) y en el empleo (el 61% del empleo formal es creado por empresas de ese tamaño) las vuelve un actor central para garantizar la viabilidad y eficacia de la transformación generadora de una nueva dinámica de desarrollo que permita un crecimiento económico más rápido y continuo, que al mismo tiempo sea incluyente y sostenible (Dini y Stumpo, 2019).

Las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPYMES) fueron legalmente reconocidos en Colombia desde el año 2000. Desde entonces, su desarrollo y crecimiento ha aumentado gracias a este estatus legal. Su crecimiento al día de hoy ha sido tan fructuoso que, según información del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, este tipo de empresas de menor tamaño representan 90% del total de las empresas del país, y no sólo eso, sino que crean 80% de los empleos nacionales y generan 50% del Producto Interno Bruto.

Por su parte, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT) ha revelado que se han registrado 2.518.120 PYMES a las Cámaras de Comercio. Este total se puede dividir en 39.9% de sociedades o personas jurídicas y 60.1% de personas naturales (Villalobos, 2019).

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en el Perú existen 2 millones 332 mil 218 de empresas de las cuales más del 95% están en el régimen MYPE. De acuerdo con el reporte anual Doing Business del Banco Mundial (2019), Perú ocupó el puesto 51 de 190 economías en el pilar protección de los inversionistas minoritarios (Noreña, 2019).

Las pequeñas y medianas empresas (PYMES) cumplen un papel trascendental en el desarrollo de las economías por su aporte a la producción de bienes y servicios, y la generación de nuevos empleos. En el caso de América Latina, representan en promedio el 90% de las empresas, y son responsables del 60% de los empleos. En ese sentido, aportan un 25% del PBI de la región y en el Perú dan empleo al 75% de la PEA (Diario El Peruano, 2019).

Piura es la cuarta región con mayor participación empresarial a nivel nacional. “Aunque no existe un número exacto del total de las micro, pequeñas y medianas empresas de la Región Piura, dado que muchas son informales (aunque hay un marco legal para la formalización) no se tiene registro de ellas, de acuerdo a publicaciones del Ministerio de la Producción se estima que existen más de 120 000 MiPYMES. Solo el 55% están registradas; es decir, solo 65 412”, anota Silupú. A nivel nacional, hasta el 2017, había alrededor de 5,5 millones de MiPYMES, pero muchas de ellas son informales (Belletich, 2018).

En cuanto a los principales rubros, la directora del CAM refiere que los más frecuentes emprendimientos corresponden a los sectores servicios y comercio, principalmente: servicio de catering, decoración, lavado, mantenimiento y reparación de autos y mototaxis, ferreterías, venta de ropa y venta de útiles escolares. Estos negocios se

caracterizan porque no necesitan mayores niveles de inversión en capital de trabajo (Belletich, 2018).

En el análisis del ambiente externo, respecto al factor Político; durante el gobierno del ex presidente Pedro Pablo Kuczynski fue de inestabilidad. Los factores que contribuyeron a ello son varios entre los que se pueden mencionar como conflictos sociales, inseguridad ciudadana, entre otros; al punto de llegar a un escenario de posibles nuevas elecciones, generando incertidumbre en la economía del país. Según el Diario Oficial del bicentenario (2018), en una entrevista que realizaron el director ejecutivo y jefe de Estrategias de Inversión para Latinoamérica del banco de inversión JP Morgan, Franco Uccelli, nos indica que “La incertidumbre política perjudica el crecimiento económico del Perú, ya que, si este factor se despejase, el país avanzaría hacia su producto bruto interno (PBI) potencial (entre 4% y 5%)” (Huayapa, 2019)

En el aspecto legal, la ley 30056 y su reglamento aprobado por el D. S. 013-2013-PRODUCE; el Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial. En el nuevo TUO se establece por ejemplo que, el Régimen Laboral Especial debe ser de forma permanente y no como anteriormente la norma establecía su temporalidad. Otra de las modificaciones es para aquellas que tengan las condiciones de micro o pequeña empresa y habiéndose agregado con este nuevo TUO una categoría más llamada mediana empresa, todas ellas debían estar medidas por un único parámetro relacionado al volumen de ventas, manteniéndose en 150 UIT para la micro empresa, 1700 UIT para la pequeña empresa y, en 1700 UIT a 2300 UIT para el caso de la mediana empresa (Cox, 2017).

Las reformas de la “Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente”, acreditada como Reglamento de MYPE, consentirán que 170 mil empresas de dicho segmento alcancen

su formalización en 2014, consideró la Colectividad Peruana de MYPES. El nuevo Estatuto de la micro y pequeña sociedad, aceptada por Orden Legislativo N° 1086, compone un modelo perfecto que únicamente sistematiza la apariencia profesional sino de la misma forma la problemática administrativa, tributaria y de firmeza general que por más de 30 años se habían evolucionado en defensas burocráticas que frenaban la formalización de este fundamental parte del patrimonio nacional. (Panizo, 2014).

En el factor económico, para el 2020 se espera una ligera aceleración del crecimiento para terminar el año con una tasa del 3.9% que es superior a la tasa de crecimiento del PBI potencial, que en el 2020 proyectamos alrededor del 3.6%. El resultado del crecimiento de 3.6% en el 2019 y 3.9% en el 2020 es el resultado de ponderar los crecimientos de cada uno de los crecimientos sectoriales y de los impuestos (Baca, 2019).

Perú será uno de los motores de la región en 2019 y 2020, con un crecimiento estimado del 2.6% este año y del 3.6% el próximo, aunque sus datos han sido revisados a la baja en 0.9 puntos porcentuales (3.5% reportado en julio) y cinco décimas, respectivamente (Agencia EFE, 2019).

El sector comercio creció 2,3 por ciento en mayo. El crecimiento del mes fue impulsado por mayores ventas al por mayor (3,2 por ciento), debido al crecimiento en la venta de alimentos y bebidas, maquinaria y equipo, y materiales de construcción. Asimismo, aumentaron las ventas al por menor (2,5 por ciento) principalmente por productos farmacéuticos y ferreterías (Gerencia Central de Estudios Económicos, 2019).

De otro lado, la inflación anual se mantendrá alrededor de 2 por ciento en un contexto de inflación importada moderada y ausencia de choques de oferta significativos. Asimismo, las expectativas de inflación calculadas en base a encuestas a empresas financieras y no financieras y a analistas económicos revelaron tasas esperadas entre 2,4 y 2,5 por ciento para el 2019, precisó el reporte del BCR (EFE, 2019).

De los 31 millones de ciudadanos, 17.5 pertenecen a la población económicamente activa (PEA), es decir tienen más de 14 años de edad y pertenecen a alguna de las siguientes tres categorías: empleados, subempleados o desempleados. En el primer grupo se encuentran 8.9 millones, mientras que 7.6 son subempleados y 900,000, desempleados (cifras a marzo de 2018). Por lo tanto, de los 17.5 millones que conforman la PEA, 8.5 son subempleados o desempleados. La composición de la PEA en función de la formalidad/informalidad, resulta que el 67% es informal y solo el 33% está formalmente empleado. Un dato adicional: el 72% de aquellos que trabajan, lo hacen en empresas de menos de diez trabajadores (Parodi, 2018).

El mismo OSEL revela que en Piura laboran, en promedio, 28.684 personas mensualmente en la empresa privada. De estas, el 34,5% se emplea en la agroindustria e industria; 21,8% en el comercio y 15,5% en servicios educativos. La variación anual al mes de noviembre del 2018 fue 5,6% por el mayor empleo en extractiva (agricultura) e industria (transformación productiva) (Diario El Tiempo, 2019).

En el aspecto social, la inseguridad ciudadana es un tema reiterativo y generalizado. A menudo se observa el incremento de robos a viviendas, vehículos, asaltos a mano armada, etc. Estas acciones son ejecutadas por delincuentes que operan de manera individual y a través del crimen organizado (Diario Gestión, 2017).

Esta situación genera en las MYPES una percepción acerca de la aplicación de las leyes considerando que no son lo suficientemente drásticas para frenar esta delincuencia, optando por la contratación de los servicios de las empresas de seguridad privada (Portal El Montonero, 2016).

“Según el informe de la Policía Nacional, en estas zonas los delitos que afectan a la población son los de violencia familiar, robos, arrebatos, cogoteo, micro comercialización de droga, pandillaje y prostitución. En el Distrito de Piura existen 330 puntos críticos,

seguido por Castilla 93 puntos y Veintiséis de Octubre con 54 puntos tomados por la delincuencia” (Ojeda, 2015).

En cuanto a tecnología, para generar competitividad y poder acceder a nuevos mercados es imprescindible para las empresas de seguridad invertir en la adquisición de innovadoras herramientas y equipos, esto a su vez requiere de la contratación de personal altamente capacitado quienes realizan la labor de monitoreo y comunicación oportuna (Alvarado, 2018).

En el micro entorno se observa según Porter; para que las empresas estén en una buena posición competitiva, deben hacer un profundo análisis del poder de negociación de los proveedores; una MYPE, por lo general, tiene un reducido poder de negociación frente a sus proveedores. En este caso las empresas proveedoras tienen un alto nivel de negociación, ya que generalmente constituirse como una empresa de venta de armas, requiere de trámites e inversión altamente costosos (Fano, 2015).

Las características de sus clientes permiten tener un bajo poder de negociación, ya que el costo de seguridad es alto, generalmente son empresas las que requieren los servicios, y personas con cierto grado de ingresos que pueden acceder al servicio (Fano, 2015).

La fuerte competencia entre empresas que luchan por un mismo mercado y con servicios similares es alta si existen muchos competidores y todos tienen más o menos los mismos servicios y la misma fuerza; o la industria crece de manera muy lenta y, por lo tanto, no es fácil que cada una de las empresas aumente su participación de mercado (Fano, 2015).

Debido a los permisos y la inversión y necesidad de contar con personal altamente capacitado, dependiendo el sub rubro al que se desempeñe (empresas) las barreras de ingreso son altas; generalmente para dificultar o impedir el ingreso de nuevos competidores a una determinada industria, es necesario crear barreras de ingreso. Estas barreras de ingreso

permitirán demorar la entrada de nuevos competidores y aprovechar el tiempo para poder generar la mayor cantidad de beneficios para la o las empresas que participan en el mercado.

Una de las grandes amenazas de cualquier industria es la aparición de bienes o servicios que, a pesar de ser diferentes, podrían reemplazar a los productos o servicios que actualmente se ofrecen en el mercado y que, por alguna u otra razón, dejan de ser atractivos o ya no satisfacen plenamente las necesidades de sus clientes. Actualmente existen cámaras de seguridad que son monitoreadas, e interconectadas con Serenazgo o la policía, pueden ser una alternativa (Fano, 2015).

La gestión de calidad, se trata de un proceso formal utilizado para revisar las operaciones, productos y servicios de una empresa, con el objetivo de identificar áreas que puedan requerir mejoras de calidad. Se basa en el principio de mejora continua. Al implementarse de forma efectiva, se logra aumentar sostenidamente el valor económico y la calidad de lo ofrecido a los clientes (ConexiónEsan, 2018).

Por otro lado, casi diariamente se informa de los diferentes robos, asalto a mano armada etc., que están sucediendo en domicilios particulares, empresas, vehículos de transporte de valores y Centros Comerciales. Evidenciándose que existe falta de capacitación e instrucción operativa en seguridad a las empresas de seguridad, con ramos de importancias en cómo ser los diferentes modus operandi de los delincuentes en los diferentes asaltos, robos etc. (ASOSEC, 2018).

De manera general la realidad del rubro servicio de seguridad, se puede apreciar que estas empresas no dan mayor importancia a la selección de personal, a pesar de saber que estos asumirán la delicada misión de responsabilizarse de la Seguridad y Protección. Algunas MYPE se inician contratando personal de su entorno como amigos, familiares, recomendados. Estas muchas veces no cumplen con el compromiso de pago puntual a sus trabajadores, la supervisión recae en personal que son colocados en puestos de confianza sin

contar con experiencia relacionada a las funciones asignadas. Esto se debe a la falta de estructuras y/o políticas de parte de la empresa de seguridad o a las condiciones económicas del contrato respecto a la empresa cliente, por este motivo su nivel de exigencia en la selección del personal no es prioridad.

Las MYPE normalmente no cuentan con un programa de capacitación, por lo tanto, el personal carece de información acerca de resolución de situaciones propias del servicio y de emergencias. Así mismo tampoco le ofrecen oportunidades de seguir creciendo laboralmente (Promoción interna, especializaciones). Debido a la carencia de capacitación del personal, éste no puede brindar una orientación adecuada al cliente, por lo mismo que desconoce los beneficios que ofrece la MYPE. Se observa que las MYPE no cuentan con políticas establecidas, lo que dificulta el cumplimiento de metas comunes.

Las MYPE pueden tener deficiencias en las contrataciones de personal sin experiencia, debido a que la empresa de vigilancia no es reconocida en el mercado o cuenta con mala imagen producto de incumplimientos o falta de políticas definidas, además su sistema de control es deficiente, es por ello que no se realizan evaluaciones de riesgo exponiendo a sus agentes de seguridad, trayendo como resultado una serie de accidentes. Sin embargo, esto se agrava cuando no actúan asertivamente frente a la situación de emergencia.

Algunas empresas de vigilancia evidencian falencias en sus procesos, se puede mencionar: los uniformes no cumplen los estándares de calidad, escasa instrucción al personal, exceso de carga laboral debido a la falta de personal de relevo. Además de otros aspectos importantes como: emocionales, constante rotación de personal, problemas familiares, entre otros. Frente a este panorama, el personal realiza su labor sin motivación, careciendo de identidad hacia la empresa. Dentro de las MYPE se evidencia el trabajo individual, la falta de comunicación; debido a que las normas o procedimientos no están

definidos muchas veces el personal se desempeña en base a su criterio, lo que puede originar malestar ante el cliente al no ser asertiva.

Se conoce que estas empresas presentan un déficit considerable en su sistema de gestión, por lo tanto, de acuerdo a un análisis general se ha determinado que, no instruyen a su personal en el uso de armamento, además este no recibe el adecuado mantenimiento, debido a que no cuentan con personal calificado para esta labor, esto se agrava cuando el propio agente realiza mantenimiento de su arma, pudiendo ocasionar accidentes producto de su falta de experiencia. En el caso de las MYPE que carecen de estructuras definidas en cuanto a SGC, se observa que el personal no se siente comprometido con la empresa.

La competitividad a la que están expuestas las MYPE, es debido al limitado presupuesto para solventar gastos que el servicio requiere tales como: caja chica, reemplazos por casos de emergencias de agentes de seguridad en servicio, etc. En cuanto a mejoramiento continuo las MYPE no muestran poder de recuperación frente a situaciones adversas, ya que no cuentan con planes de contingencia adecuados a su realidad.

Las MYPE no cuentan con técnicas para medir el nivel o para determinar los procesos en cuanto a la calidad de su servicio, esto debido a que no cuenta con personal capacitado para realizar esta labor. Las MYPE presentan carencia con respecto a los procesos de trámite documentario debido a que por falta de personal administrativo se recargan las funciones a quienes también se desempeñan como agentes o supervisores.

Algunas MYPE no desean contar con personal estable, puesto que son conocedores que pueden mantener problemas de litigios justamente cuando a estas empresas se les resuelve el contrato. En cuanto a la mejora de la eficiencia operacional, la realidad de estas MYPE redundo en la falta de capacitación del personal debido al desconocimiento de los procesos y procedimientos adecuados, en consecuencia, disminuye la eficiencia del servicio.

Estas MYPE reciben las quejas o reclamos de los clientes, en lo posible tratan de dar soluciones momentáneas o no son resueltas en los tiempos establecidos, debido a su deficiencia en cuanto a recursos de diferentes tipos.

En cuanto a mejoramiento continuo las MYPE no muestran poder de recuperación frente a situaciones adversas, ya que no cuentan con planes de contingencia adecuados a su realidad. En el caso de la toma de decisiones, estas MYPE no se encuentran preparadas para afrontar situaciones fortuitas porque algunas de ellas carecen de experiencia, no realizan un monitoreo adecuado a los procesos, ni analizan resultados.

En cuanto al liderazgo y apoyo de la dirección se observa que las MYPE no cuentan con el apoyo de sus gerentes, ya que estos se encuentran en sus sedes principales y no en las sucursales donde están realizando el servicio, por este motivo es difícil conocer y actuar oportunamente frente las carencias en cuanto a la realidad de logística y temas relacionados al SGC.

Muchas de estas MYPE no son reconocidas en el mercado por no brindar una imagen adecuado, ya que estas no invierten en su logística, presentación del personal, inadecuado trato al cliente.

El problema que se ha identificado es: ¿Qué características tiene la gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, 2020? Así el objetivo general es: Determinar las características de la gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, 2020; además se contemplan los siguientes objetivos específicos: (a) Indicar los factores determinantes de la gestión de calidad en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, 2020 (b) Conocer los beneficios de la gestión de calidad en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, 2020 (c) Identificar los tipos de capacitación en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre,

2020 (d) Conocer el impacto de la capacitación en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, 2020.

La investigación se justifica de manera práctica ya que un Sistema de Gestión de la Calidad requiere de recursos humanos entrenados y capacitados en el cumplimiento de sus funciones. Un Programa de Capacitación en Gestión de la Calidad, cuando es bien administrado y ejecutado, conduce al equipo en una misma dirección y a alcanzar los objetivos de la organización. Y es que sólo un equipo bien entrenado está capacitado para identificar los riesgos y oportunidades, que hacen posible la mejora continua del Sistema y la innovación dentro de la organización.

La investigación desde el punto de vista práctico busca conocer las características de la gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, 2020; con respecto a los factores determinantes y beneficios de la gestión de calidad; asimismo sobre los tipos e impacto de la capacitación de las MYPE en estudio.

Esta investigación de manera teórica se basó en las variables de investigación gestión de calidad y capacitación, para dar fundamento a la investigación; y de esta manera orientar la investigación desde el campo científico y teorías de diversos autores. Además se presentan diversos antecedentes de estudio a nivel internacional, nacional y local relacionados a las variables.

De manera metodológica la investigación empleó la técnica de la encuesta para el recojo de datos primarios, a través del instrumento cuestionario aplicado a los clientes para la variable gestión de calidad y para los trabajadores para la variable capacitación, cuya representación se realizará por medio de tablas de frecuencia y su respectivo análisis de resultados.

Finalmente desde el punto de vista social esta investigación, se justifica porque permite a las MYPE en estudio, conocer su realidad y en un futuro tomar las recomendaciones para orientar su gestión en el sistema de gestión de calidad y capacitación lo que de alguna manera permitirá a la MYPE potenciar sus recursos humanos, los procesos y por ende mejorar su desempeño y competitividad en el rubro.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1 Variable Gestión de calidad

Apolo y Martínez (2018), en la tesis de título “Propuesta de un sistema de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en una empresa de seguridad privada”, para obtener el título de Licenciado en Administración Industrial, Instituto Politécnico Nacional-México; cuyo objetivo general es proponer un sistema de gestión de calidad con base en la Norma ISO 9001:2015, para mejorar el proceso de contratación y retención de talento humano. El estudio se basó en los siguientes tipos de investigación: exploratorio, descriptivo y correlacional. Se concluye, que la entrevista realizada al personal del departamento de Capital Humano, llevan a cabo el proceso de selección y contratación, resultado de esto se generó un análisis FODA (fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) en el cual se observa que la sede ubicada en Calzada del Hueso 955, se rige por una pequeña administración y favorece la flexibilidad para adoptar el SGC (Sistema de Gestión de Calidad); además de contar con personal joven que podría reducir aptitudes renuentes a los cambios, facilitando la aportación de nuevas ideas que enriquezcan al SGC para incentivar la mejora continua. También se detectó que el personal administrativo del departamento del Capital Humano no cuenta con capacitaciones para actualización y esto evidentemente reduce las mejoras en un SGC, para lo cual se propuso un programa de sensibilización y así ayudar a los administrativos y al personal de nuevo ingreso a coordinar esfuerzos y obtener una mejor preparación para incrementar su eficiencia, generando mayor efectividad al brindar el servicio.

Rosales (2016), con la tesis denominada “Diseño de un sistema de gestión por competencias para la selección de personal en la Compañía de Seguridad Privada INVIN”, para optar el título profesional de Administración de Empresas, Universidad Tecnológica

Equinoccial de Ecuador; cuyo objetivo fue diseñar un sistema de gestión de talento humano por competencias, que sirva de apoyo y orientación a la compañía de seguridad privada INVIN, lo que permitirá un desempeño eficiente y eficaz de sus empleados. La investigación fue en su inicio exploratoria, para dar una visión general del entorno de la organización, para luego ir aplicándose el descriptivo, correlacional y explicativo, lo que permitió determinar las razones o motivos que generan los problemas. Conclusiones: se determinó que es fundamental la implementación de este tipo de gestión el apoyo de la organización ya que requiere cambios amplios en las políticas, donde la verdadera importancia del talento humano se encuentra en sus habilidades para responder favorablemente y con voluntad a los objetivos de la compañía, y de estos esfuerzos obtener satisfacción, tanto por cumplir con el trabajo como por encontrarse en el ambiente del mismo. Por lo tanto, las sociedades actuales para lograr un mejor desempeño en la búsqueda de su desarrollo deben priorizar una mayor inversión en la formación de su capital intelectual para garantizar un talento humano con las competencias profesionales que requiere la organización.”

Villaroel (2016) en su tesis denominada “Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 para Empresa de Tecnología y Servicios Industriales, Induamericana”, en la Universidad de Chile. Tuvo como objetivo determinar el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2008 y diseñar el sistema de gestión de la calidad (SGC). En la etapa de investigación se reunió toda la información y documentación existente hasta el año 2011. Se elaboró una lista de chequeo para realizar el diagnóstico inicial y final de la empresa y determinar el número de no conformidades antes y después de la realización de este trabajo. La evaluación final del SGC indicó que se logró solucionar las no conformidades correspondientes a la parte de documentación, con la elaboración del manual de la calidad, los procedimientos y los registros necesarios para su aplicación. Las no conformidades correspondientes a la implementación del sistema quedan

como trabajo para la empresa cuando dicho proceso comience. Finalmente se logró el objetivo de desarrollar el sistema de gestión de la calidad con documentación útil para la empresa, que facilite su aplicación.

Calampa (2019) en su investigación “Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las MYPES del sector servicios, agencias de vigilancia y seguridad, distrito de Callería, año 2019”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Tuvo por objetivo determinar la Gestión de Calidad y Eficacia en los Procesos Administrativos de las MYPES del sector servicios, agencias de vigilancia y seguridad del distrito de Callería, año 2019. La metodología de investigación fue mixta; nivel descriptivo y de diseño no experimental, transversal y descriptiva. Para realizar la investigación se utilizó la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de 17 preguntas; se entrevistó a microempresarios y/o gerentes destacándose que son ex miembros de las fuerzas armadas y/o policiales en su mayoría; en el rango de edad de “41 a 50 años” (58.3%). Concluyó respecto a la gestión, de 12 MYPES encuestadas, solo el 50,0% tiene definido la misión, visión, valores y objetivos, teniendo como característica que la gestión es de corto plazo y orientada a las operaciones en las cuales persisten una gerencia con poco conocimiento de calidad de gestión. Respecto a los procesos administrativos, la investigación refiere que estos no son prioritarios para sus gerentes, prueba de ello es que del 41,7% que ha realizado la planeación, solo el 25,0% realiza seguimiento si la gestión está dentro de los parámetros establecidos. Respecto a la organización, existen todavía informalidad por la presencia de funciones verbales y la dirección se caracteriza por un liderazgo autocrático y de sometimiento. El control, es el proceso con mejor gestión, porque se apoya en mecanismos como la supervisión y seguimiento con indicadores. Finalmente, para los microempresarios el impacto de los procesos administrativos a la gestión es todavía incipiente (58,3%).

Rengifo (2020) en su investigación “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector servicio rubro seguridad y vigilancia - Callería, 2019”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Tuvo como objetivo principal el determinar cómo se relaciona la gestión de calidad con la eficacia de los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Seguridad y Vigilancia del distrito de Callería 2019. Se realizó con una metodología de tipo cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental, transversal y descriptivo. Se trabajó con una muestra de 12 empresas del rubro seleccionadas por conveniencia, a cuyos propietarios o representantes se les aplicó un cuestionario de 18 preguntas, para recolectar los datos sobre las variables de estudio. Los datos obtenidos fueron procesados con el software estadístico SPSS V24, hallándose los siguientes resultados: la mayoría de empresarios son hombres con una edad de 30 años a más, y tienen estudios superiores técnicos; las empresas tienen de 6 a más años funcionando y cuentan con más de 10 colaboradores. En ellas se define la visión y misión, y se gestiona con la filosofía de la mejora continua. Las empresas aplican un plan de negocios que ayuda a cumplir con los objetivos. Sobre los procesos: el plan se cumple en su totalidad, se monitorea mensualmente por los gerentes (80%). Tienen un organigrama y se organiza por áreas y departamentos. El 83% opina que su proceso administrativo es muy eficaz. Se llega a la conclusión que la gestión de calidad se relaciona positivamente con la eficacia de los procesos administrativos.

Haro (2019) en su investigación “Caracterización de la gestión de calidad bajo el subsistema de integración de recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro actividades de investigación y seguridad (vigilancia) del distrito de Huaraz, 2015”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Su objetivo fue describir las principales características de la gestión de la calidad bajo el subsistema de integración de recursos humanos en las micro y pequeñas empresas de sector servicios –

rubro actividades de investigación y seguridad (vigilancia) del distrito Huaraz, 2015, se evidenció que los trabajadores reclutados y seleccionados no son idóneas para el puesto debido, que los gerentes no realizan una adecuada integración de recursos humanos, se ha visto obviar muchas etapas como exámenes médicos, psicológicas y la capacidad de conocimiento que son muy importantes para determinar la idoneidad del trabajador y facilita el uso de diversas herramientas en la organización. El desarrollo de la investigación fue no experimental transversal - transeccional de nivel descriptivo, tipo cuantitativo se identificó una población de 11 MYPES del rubro actividades de investigación y seguridad del distrito Huaraz; la técnica empleada fue la encuesta aplicada a los representantes de estas MYPES, los datos obtenidos mediante la encuesta permitió conocer que estas MYPES en su mayoría no aplican el subsistema de integración de recursos humanos, no reclutan ni seleccionan correctamente. De las encuestas se obtuvieron los siguientes resultados, el 54,5% oscilan de 41 a 50 años de edad, el 81,8% son de sexo masculino, el 54,5% universitarios, el total de las MYPES fueron creadas con fines de lucro, son formales, el 45,5% tienen 10 años de antigüedad, respecto al subsistema de integración de recursos humanos se determinó que no aplican una correcta gestión de recursos humanos. Palabras clave: Gestión de calidad, actividades de investigación y seguridad.

Marchán (2017) en su investigación denominada “Gestión de calidad y merchandising en las MYPE rubro imprenta de Talara, año 2015”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Estableció como objetivo determinar qué características tiene la gestión de calidad y merchandising en las MYPE rubro Imprenta de Talara, año 2015. El diseño de la investigación será no experimental, ya que se observarán los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. También es de corte transversal, porque recoge los datos en un momento temporal, descriptivo porque enumera las propiedades de las variables; es decir, permite estimar la magnitud y características de

las variables en un momento dado, en una determinada población. Concluyó que la mayoría de empresas del rubro de imprenta en el año 2015, no se encuentran llevando a cabo técnicas de merchandising y que han mejorado su calidad de servicio al cliente. De acuerdo al estudio realizado se puede afirmar que las MYPE del rubro imprentas tiene un nivel de calidad satisfactorio para sus clientes. Los indicadores de merchandising en las MYPE rubro de imprentas en Talara en el año 2015, son las técnicas de venta por la pronta entrega y precios competitivos. De acuerdo con los datos encontrados los propietarios cuentan con un compromiso de capacitación del personal y trabajo en equipo para la Gestión de Calidad en las MYPE rubro de imprentas en Talara año 2015.

Surita (2019) en su investigación titulada “Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de muebles en la ciudad de Sullana, año 2018”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Se estableció como objetivo describir las principales características de la Gestión de Calidad y Competitividad de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de muebles en la ciudad de Sullana, Año 2018. Se empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. Para la variable gestión de calidad la población fue finita, muestra de 15 gerentes y para la variable competitividad la población es infinita, muestra de 384 clientes. Se utilizó la técnica de encuesta, como instrumento cuestionario de 23 preguntas cerradas. Concluyó respecto a gestión de calidad, el 100% definen sus objetivos de acuerdo a las políticas de calidad y el 100% cuentan con persona responsable que tiene la capacidad para tomar buenas decisiones y respecto a competitividad se determinó que el 72% los precios de los productos son aceptables a los de la competencia y el 96% realizan descuentos al cliente. Llegando a las siguientes conclusiones que las MYPES dedicadas a la venta de muebles cuentan con políticas de calidad establecidas en relación al producto que ofrecen, entregando un producto de buena calidad.

Rojas (2018) en su tesis denominada “Caracterización de la gestión de calidad y marketing en las MYPE rubro centros recreacionales en el Distrito de Sullana año 2017”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y marketing en las MYPE rubro centros recreacionales en el distrito de Sullana año 2017. La investigación es de tipo descriptiva, nivel cuantitativa, de diseño no experimental con corte transversal. La población en la variable gestión de calidad y marketing es infinita, aplicando fórmula estadística se determinó 68 clientes a encuestar, luego de aplicar una encuesta prediseñada para determinar el valor de las variables. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta e instrumento el cuestionario, conformado de 19 preguntas nominales. Concluyó que el 74% de clientes encuestados considera que las empresas recreativas no innovan sus productos y servicios para la satisfacción de los clientes, y el 81% de clientes encuestados considera que el servicio y producto brindado por las empresas recreacionales no son eficientes y no fijan la atención en la eficiencia. En el caso del marketing el 94% de clientes encuestados considera que no le llegó un correo electrónico brindándole ofertas de los productos y servicios de los centros recreacionales, y el 91% de clientes encuestados considera que los beneficios del marketing le ayudan a las empresas a ganar y fidelizar clientes. Se concluye que los factores claves de gestión de calidad que se identifican en los centros recreacionales es que no tienen implementado un control de calidad de sus servicios y productos; el personal no tiene una participación activa, no está comprometida con la MYPE; y el grado de gestión de calidad es que no cuenta con un sistema de gestión de calidad; por tanto no utiliza un modelo de gestión o de procesos de calidad.

### **2.1.2 Variable Capacitación**

Martí (2017) en su investigación denominada “Plan de capacitación para una empresa de seguridad de la Provincia de Córdoba”, presentada en el Instituto Peruano Aeronáutico

de Argentina. Tuvo como objetivo Elaborar y Proponer un plan de capacitación, en temas inherentes al puesto de trabajo, de carácter general y específico para toda la dotación de guardias de seguridad y los diferentes puestos laborales para mejorar el desempeño y en consecuencia la calidad del servicio. Se trató de una investigación descriptiva, que empleo el cuestionario y guías de entrevista. Partiendo de una muestra de supervisores de área y clientes. Concluyó que la capacitación y el desarrollo de los Recursos Humanos es un factor estratégico para las Organizaciones, contar con Personal que posea las competencias necesarias para cada función es determinante en el cumplimiento de los objetivos definidos por la Empresa, por ello la capacitación necesariamente debe ser considerada una inversión que beneficia al empleado pero que redundara siempre en un desempeño de eficiencia y calidad para la Organización. Así mismo es importante mencionar como influye la Capacitación como elemento Motivador para las personas, incentivándolas a mejorar día a día en sus tareas, desarrollando actitudes y destrezas, situación valorada por estas que sienten que el desarrollo de sus capacidades son consideradas fundamentales para el éxito de la empresa en su conjunto.

Flores (2016) en su investigación “Análisis para mejorar la gestión de talento humano en el desempeño laboral de la empresa SIDELCORSA CÍA. LTDA en la ciudad de Guayaquil en el periodo Junio – Diciembre 2015”, presentada en la Universidad Estatal de Milagro de Ecuador. El objetivo de esta investigación, es el de estructurar un plan de capacitación, que permita mejorar el desempeño laboral en la empresa Sidelcorsa Cía. Ltda. Para el desarrollo del mismo se contó con una encuesta primaria, que fue facilitada por la empresa y como información secundaria, la que se obtuvo de libros, revistas, internet, etc. La metodología empleada en la ejecución de la presente investigación, se basó en el análisis directo de cada aspecto que se relaciona con la gestión del talento humano; la fuente que se utilizó fue la encuesta a los trabajadores de la empresa y los conocimientos adquiridos por

observación directa. Concluyó que la inexistencia de una gestión del talento humano provoca evidentemente un ambiente de trabajo tirante, provocando conflictos en el área administrativa y un deficiente desempeño laboral, que no permite desarrollar un progreso en la convivencia de los empleados de dicha empresa. Un 66,5 % de los trabajadores, opinó que la empresa Sidelcorsa Cía. Ltda., debería preocuparse en el grado de capacitación, para que los empleados mejoren su desempeño laboral. Finalmente, se precisa establecer un plan de capacitación de acuerdo con las reales necesidades de gestión y operación del talento humano, exigido para el mejoramiento del desempeño laboral.

Martínez (2015) realizó una investigación titulada *“Capacitación al personal y su efecto en el volumen de ventas en la empresa “Móvil Center” en la ciudad de Pelileo.”* En la Universidad técnica de Ambato, este estudio fue de tipo descriptivo y exploratorio, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, la población que se consideró las personas que laboran en la empresa “Móvil Center” son 10 empleados. Y según la base de datos de la empresa hay 1300 clientes potenciales. y concluyó que respecto a la capacitación de las MYPES dedicada a la venta de celulares; respecto a que la capacitación incrementa sus ventas, el 100% manifestó que sí, en cuanto a la capacitación de los trabajadores, el 50% manifestó que a veces la empresa capacita a su personal; el 100% manifestó que la motivación mediante la capacitación es importante para mejorar el desempeño laboral; en cuanto al ambiente laboral que brinda la empresa, el 70% manifestó como regular, mientras que el 30% indica que es excelente; el 60% de trabajadores no tienen conocimiento adecuado del producto, mientras que el 40% si tiene un conocimiento adecuado del producto; el 100% manifestó que una buena atención al cliente ayuda a incrementar las ventas de una empresa; el 90% manifestó que los productos que vende la empresa son de calidad. Luego de la investigación se determinó que la empresa no tiene un sistema de capacitación adecuada, obteniendo como resultado que las ventas han sido afectadas en los últimos meses, la

carencia de autoestima es el origen y causas principales de los inconvenientes en la organización, los trabajadores se sienten desmotivados según las encuestas aplicadas, lo cual no están actualizados en base a los conocimientos. Con los resultados adquiridos se manifiesta que la organización no le ha atribuido debida importancia a la capacitación de sus trabajadores, esto ha conllevado como resultado a lograr un rendimiento insatisfactorio. En la investigación realizada, se determina la falta de motivación en la organización, siendo este un componente de suma importancia para un mejor desempeño del personal.

Coa (2017) en su investigación “Caracterización del financiamiento y capacitación de las MYPE del sector servicio – rubro servicios integrales de seguridad y vigilancia. Juliaca, 2015”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Tuvo como finalidad determinar las principales características del financiamiento y la capacitación de las MYPE del sector Servicio, rubro Servicios Integrales de Seguridad y Vigilancia del Distrito de Juliaca, año 2015. La investigación es de tipo descriptiva, presenta un nivel cuantitativo, con un diseño no experimental y transversal; la población de estudio fueron los restaurantes de la ciudad de Juliaca, y la muestra estuvo conformada por 10 empresas a quienes se les aplicó un cuestionario como instrumento para la recolección de la información. Las principales conclusiones obtenidas del trabajo de investigación acompañadas por los siguientes resultados: El 60% no ha recibido capacitación y consideran la capacitación como un gasto. Un 80% ha recibido crédito financiero, un 60% lo recibió por lo menos una vez al año, un 60% solicitó crédito no bancario y un 50% lo utilizó para comprar activos. Llegando a la conclusión que la mayoría no se ha capacitado y consideran la capacitación como un gasto, la mayoría ha recibido crédito financiero no bancario por lo menos una vez al año y lo han usado para compra de activos.

Juárez (2018) en su tesis denominada “Caracterización de la capacitación en técnicas de ventas modelo AIDA en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta

al por mayor no especializada (equipos de protección personal y seguridad) del distrito de Huaraz, 2018”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Tuvo como principal objetivo describir las características principales de la capacitación en técnicas de venta modelo AIDA en las micro y pequeñas empresas (MYPES) del sector comercio - rubro venta al por mayor no especializada (equipos de protección personal y seguridad) del distrito de Huaraz, 2016. Esta investigación se justifica porque permite diagnosticar el nivel de conocimientos en técnicas de ventas con el que cuentan los representantes de las tiendas de seguridad del distrito de Huaraz, a fin de determinar si los clientes se sienten completamente satisfechos por el servicio que se les brinda. Con la finalidad de lograr la elaboración del presente trabajo se empleó el tipo de investigación descriptiva, el nivel de investigación cuantitativa y un diseño transeccional no experimental. En la recopilación de los datos que se procesaron se determinó una población de 07 centros de comercio de denominación tiendas de seguridad, a las cuales por ser número menor se les aplicó a la totalidad una encuesta. Concluyó que del total de los vendedores que se encuestaron el 52,20% indicaron que nunca detallan experiencias pasadas sobre lo ofrecido a sus clientes, el 26,70% de los vendedores indican que rara vez realizan preguntas sobre las necesidades que tienen los clientes, el 23,30% de los vendedores manifiestan que algunas veces están capacitados para despejar las consultas de los clientes, el 10% de los vendedores indican que nunca detallan los beneficios a los clientes sobre la compra del producto. Finalmente se determina que en las tiendas de seguridad del distrito de Huaraz existe un vacío sobre la capacitación en técnicas de venta por lo que en consecuencia existe una determinada cantidad de clientes insatisfechos con la atención que se les brinda, lo cual conlleva muchas veces a no realizar alguna compra retirándose del establecimiento.

Ccahuana (2015) en su tesis Financiamiento y capacitación de las MYPE del rubro servicio de seguridad y vigilancia del distrito Juliaca, 2015 determinó las principales

características del financiamiento y la capacitación mediante la investigación con diseño no experimental, transversal, nivel descriptivo tipo cuantitativo realizado a una población de 10 MYPES se aplicó un cuestionario con 14 preguntas (escala de Likert) de la técnica de encuesta, de la investigación se obtuvieron los siguientes resultados, respecto a las características de los representantes; el 40% tiene de 51 a 60 años de edad, todos los representantes son de género masculino, el 50% tiene grado superior no universitario, el 80% son propietarios y dueños de la empresa y el 60% viene desempeñándose 20 años en el sector, respecto a las características de las MYPES; el 80% fueron creadas con fines de lucro y el 90% son formales.

Palomino (2018) en su investigación titulada “Caracterización de la capacitación y liderazgo de las MYPE rubro comercialización de productos informáticos de la avenida Loreto de Piura, año 2018”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Estableció como objetivo establecer las características de la capacitación y liderazgo de las MYPE del rubro productos informáticos de la Avenida Loreto de Piura, año 2018. Se empleó la metodología de investigación de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo y con diseño no experimental de corte transversal, siendo los resultados agrupados de acuerdo a los objetivos. La población estuvo conformada por 08 MYPE, basado en una muestra para la variable capacitación y liderazgo de 32 trabajadores, se empleó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario de 13 ítems para la variable capacitación y 12 ítems para la variable liderazgo. Concluyó respecto a los recursos de capacitación se determinó que los costos de la capacitación elevados, y se cuenta con especialistas informáticos para brindar capacitación; en cuanto a los medios de capacitación se emplea textos, separatas, y materiales didácticos sobre el detalle de los productos; en relación a los elementos para el liderazgo eficaz se rescata la comunicación de metas y objetivos, y la preocupación por el desarrollo del trabajador gozando de un ambiente de trabajo adecuado; finalmente en cuanto

a las habilidades interpersonales se evidencia el respeto, la empatía, veracidad, autenticidad, y apoyo frente a problemas como cualidades del representante.

Juárez (2018) en su investigación denominada “Caracterización de la capacitación y competitividad de las MYPE comerciales, rubro electrodomésticos del mercado modelo de Piura, año 2016”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Tuvo como objetivo general determinar las características de la capacitación y competitividad de las MYPE comerciales - rubro electrodoméstico del mercado modelo de Piura, año 2016. Para su desarrollo se utilizó el tipo de estudio descriptivo, aplicado con un diseño no experimental, de corte transversal, con un enfoque cuantitativo, Los datos estadísticos fueron recolectados a través de la aplicación de una encuesta con una muestra de 4 propietarios de las MYPE mencionadas, a quienes se les realizó un cuestionario para estudiar a la variable capacitación de personal llegándose a la conclusión que la capacitación es importante dentro de las MYPE. Los tipos de capacitación las MYPE en cuanto al tipo general que comprende las habilidades de capacitación y aplicación de sistemas los trabajadores poseen habilidades las cuales las MYPE no han podido explotar, dado que la capacitación no es la adecuada y en Tipo Específico los trabajadores conocen el producto, pero no utilizan algún método de trabajo que les permita facilitar la organización de sus productos para poder brindar una información al cliente clara y concisa.

Castro (2018) en su tesis denominada “Caracterización de capacitación y marketing en las Mype del rubro productos de zapote del distrito de Catacaos, año 2018”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Tuvo como objetivo general determinar las características de la capacitación y el marketing en las MYPE del rubro productos de zapote del Distrito de Catacaos, año 2018. Se empleó la metodología de tipo descriptiva y de nivel cuantitativo con diseño no experimental, de corte transversal. Las MYPE objeto de investigación fueron 07. La población para la capacitación estuvo conformada 30 personas

incluye los dueños y trabajadores, para la variable marketing de carácter infinito. Considerándose una muestra para la variable capacitación de 30 personas y para la variable marketing un total de 150 clientes, aplicando la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Concluyó respecto a las características de la capacitación que las MYPE rubro productos de Zapote de Catacaos, se requiere capacitación con medios adecuados para potenciar sus habilidades y destrezas, y alcanzar estándares adecuados. Respecto a las características del Marketing, se concluyó que poseen variedad de productos, ubicación variada en la calle comercio y alrededores, y realizan promociones a través de ferias artesanales, pero si hay una adecuada distribución de los productos en el espacio de venta.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Variable Gestión de Calidad**

La Gestión de Calidad Total es un enfoque de la gestión de la organización, amplia y estructurada que se centra en la mejora continua de la calidad de productos y servicios mediante el uso de la retroalimentación continua (Van Vliet, 2019).

La **Gestión de la Calidad Total**, abreviada como TQM, del inglés Total Quality Management, es una estrategia de gestión, orientada a crear una conciencia de Calidad, en todos los procesos que se realicen en cualquier tipo de organización. Con el concepto de Calidad Total, se pretende que la calidad no sea responsabilidad de un departamento concreto de la empresa, sino que se hace partícipe de esta responsabilidad, a todos los integrantes de la organización (Navarro, 2016).

**Referente a la importancia** de la calidad en la gestión empresarial permite a las empresas llevar a cabo procesos totalmente planificados en los que se conozca en cada momento la manera de actuar frente a situaciones normales de funcionamiento o condiciones óptimas o, por el contrario, cómo actuar ante una desviación de los requisitos establecidos (EUDE European Business School, 2017).

En el comercio es manifiesta la necesidad de contar con sólidos sistemas de gestión de calidad. Un sistema de calidad debe estar basado en un producto que surge de una cultura organizacional obtenida a partir del desarrollo de habilidades y hábitos de trabajo.

La gestión de la calidad es el último eslabón de un proceso de mejora continua que conduce a la calidad total, en la cual las necesidades y expectativas de las personas son los aspectos principales en los que hay que focalizar los esfuerzos organizacionales. Estos esfuerzos deben estar dirigidos a detectar y comprender los cambios que en la actualidad se producen sin pausa y en muchas ocasiones rápidamente, cambios que requieren una atención y administración permanente y una planificación cuidadosa (Fundación Universidad de América, 2018).

**En cuanto a dimensión Factores determinantes** de la gestión de calidad; un sistema de gestión sirve de ayuda a la organización para lograr sus objetivos y metas, a través de una serie de estrategias, entre las cuales se encuentran la optimización de los procesos y el enfoque basado en la gestión y la disciplina. La implementación de un sistema de gestión eficaz puede ayudar a la organización, a lograr ciertos objetivos básicos como: gestionar riesgos sociales, medioambientales y financieros, mejorar la eficiencia operativa, proteger la marca y la reputación de una firma, aumentar la satisfacción general de los clientes y demás partes interesadas, como también reducir costos y lograr las mejoras continuas necesarias (Ramírez, 2016).

**Compromiso, liderazgo y apoyo por parte de la alta dirección:** Compromiso es un tipo de acuerdo que puede considerarse como un contrato no escrito en el cual las partes asumen ciertas obligaciones o adquieren responsabilidades. Liderazgo es influencia. Apoyo se refiere a ayuda, confianza, protección. En el caso de esta investigación, el factor de éxito correspondiente es la fusión de los tres términos, por parte de la alta dirección, por lo cual es la responsabilidad, la ayuda y la influencia que ejercen los gerentes, directores y directivos

en cuanto a la implementación, aplicación y seguimiento del sistema de gestión de la calidad de una empresa u organización.

**Formación, capacitación y desarrollo.** Se refiere al nivel de preparación que posee el personal de una organización en cuanto a prácticas de gestión de la calidad, así como a la realización de cursos y programas de actualización en cuanto a los mismos, para el aprendizaje de técnicas y metodologías actuales

**Orientación al Cliente.** Implica el deseo de ayudar y comprender las necesidades y expectativas para ofrecer el mejor servicio o producto al cliente, de manera que se adapte a lo que él está buscando.

**Cultura organizacional enfocada en calidad.** Es precisamente las creencias y valores, inculcados y establecidos en la organización, de modo que las personas se desempeñen e interactúen de manera automática, basados en prácticas que generen productos y servicios que cumplan con los requisitos y que satisfagan las necesidades del mercado.

**Participación y empoderamiento por parte de los trabajadores.** Tiene que ver con que los trabajadores se unan en su totalidad, de manera masiva y que tomen poder de las funciones en pro de la implementación y seguimiento del sistema de gestión de la calidad de la organización.

**Comunicación y trabajo en equipo.** El trabajo en equipo se refiere a un grupo de personas que trabajan en sinergia para lograr una meta común, que en éste caso es lograr los más altos niveles de calidad en las empresas. Para que esto se logre es necesario que todos los miembros del equipo interactúen entre sí y se mantengan enterados de cada paso que se da y en constante comunicación.

**Aplicación de herramientas y técnicas de calidad.** Son procedimientos o técnicas escritas y formalizadas que ayudan a las empresas a medir la calidad de sus servicios y a

planificar mejor sus procesos para llevar a cabo una mejora de sus productos y/o servicio al cliente.

**Seguimiento y mejora continua.** Se refiere a las actividades que se realizan recurrentes para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos de un producto o un servicio que se genera en una organización (Ramírez, 2016).

**En relación a los beneficios de implementar** un sistema de gestión de calidad; según Hammar (2016) las ventajas de la norma ISO 9001 no son sobrevaloradas. Las empresas grandes y pequeñas han obtenido grandes beneficios al usar este estándar al descubrir ahorros en costes y eficiencia. Estas son las explicaciones de los seis beneficios principales de un sistema de gestión de calidad ISO 9001 y por qué son importantes:

**Mejora de su credibilidad e imagen** – Al ser ISO 9001 una norma reconocida internacionalmente, se ha convertido en la base mundial para crear un sistema de gestión de calidad, reemplazando a muchos requerimientos publicados anteriormente. Cuando una compañía está buscando a un proveedor, a menudo es un requisito tener un SGC basado en ISO 9001 para poder ser tomado en cuenta. Este es el caso particular en muchos países cuando se quiere ser proveedor en el sector público. Obtener una certificación ISO 9001 puede ser una poderosa herramienta de mercadeo.

**Mejora de la satisfacción del cliente** – Uno de los principios de la gestión de la calidad, que se constituyen en el fundamento de la Norma ISO 9001, es el mejorar la satisfacción del cliente planificando y esforzándose por cumplir los requerimientos del cliente. Al mejorar la satisfacción del cliente usted tendrá más clientes frecuentes, ya que mantener a sus clientes felices y satisfechos es clave para mantener la lealtad de sus clientes. Y esos clientes traen consigo ganancias adicionales.

**Mejor integración de procesos** – Al tomar en cuenta la interacción de los procesos en general a través del enfoque de procesos de ISO 9001, usted será capaz de encontrar

mejoras en eficiencia y ahorro de costos más fácilmente. Esto se hace eliminando el desperdicio que puede presentarse cuando los procesos son mantenidos sin tomar en cuenta las ineficiencias que pueden detectarse durante las transferencias del proceso. El flujo mejorado del proceso puede ser usado para hacerlo más eficiente, cometer menos errores y con menos retrabajo, lo cual puede producir ahorros en costos.

**Mejora la evidencia para la toma de decisiones** – Un segundo principio de la gestión de la calidad bajo ISO 9001 es la necesidad de tomar decisiones sobre la base de las evidencias. Al tomar las decisiones sobre la base de la evidencia, en vez de sobre “corazonadas” o “intuición”, puede enfocarse mejor en aplicar los recursos en las áreas que mejorarán la eficiencia e incrementarán los ahorros de costos con menos ensayo y error en la selección de la decisión correcta. Adicionalmente, al monitorear el proceso que está mejorando, usted será capaz de ver cuánta mejora se ha hecho, al analizar los datos generados.

**Crear una cultura de mejoramiento continuo** – El mejoramiento continuo es el tercer principio de la gestión de la calidad bajo ISO 9001. Al adoptar esta cultura para mejorar sus procesos y salidas organizacionales, usted encontrará mayor eficiencia y ahorro de costos, incluyendo el uso de procesos sistemáticos cuando ocurren los problemas para reducir el impacto del problema y aumentar la velocidad de recuperación. Al hacerlo continuo, mejorando año tras año, la compañía podrá ver los beneficios continuos de ello.

**Compromiso de los empleados** – Los empleados que están involucrados en la mejora de los procesos que ellos mismos llevan a cabo son empleados más felices y más comprometidos. ¿Quién mejor que la gente que trabaja con los procesos para identificar las áreas que necesitan mejoras, y para ayudar a probar las mejoras una vez que son implementadas? Empleados comprometidos son más productivos y ayudarán a que la

empresa mejore y ahorre, especialmente cuando ellos entienden cómo la calidad del proceso depende de ellos mismos.

### **2.2.2. Variable Capacitación**

La capacitación es una herramienta fundamental para la administración de recursos humanos, que ofrece la posibilidad de mejorar la eficiencia del trabajo de la empresa, permitiendo a su vez que la misma se adapte a las nuevas circunstancias que se presentan tanto dentro como fuera de la organización (Macias, 2016).

La capacitación o también llamada desarrollo de personal puede ser considerada como toda actividad realizada en una organización para responder a las necesidades que enfrenta y mejorar las actitudes, habilidades, conductas o los conocimientos del personal (CICAP, 2016).

La capacitación y desarrollo personal en una empresa como “una actividad que se enseña a los empleados como forma de desempeñar su puesto actual”. La capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. La acción que permite preparar al individuo para el ejercicio eficiente (competencia) de un oficio o profesión, cuyo nivel de complejidad abarca desde una simple habilidad, hasta el dominio profundo de conocimientos tecnológicos avanzados así como la formación de hábitos cognoscitivos y capacidad creativa, que le permita enfrentar la dinámica del proceso productivo y de servicios en su área de influencia laboral (Escuela Europea de Management, 2017).

Al referirse a la importancia de la capacitación, los procesos de capacitación del personal no son un beneficio únicamente orientado hacia la organización, también resulta beneficioso para los colaboradores, en tanto les permite diversificar sus tareas, obtener nuevos conocimientos y capacidades, y optar por distintas posiciones a futuro. Así pues, los

procesos de capacitación tienen un beneficio mutuo que da un valor agregado tanto a la organización como a los colaboradores.

Ahora bien, los procesos de capacitación no pueden ser realizados de manera apresurada, los mismos deben ser realizados de manera estratégica tomando en cuenta varios aspectos. Entre estos aspectos se encuentran las necesidades actuales de la organización, los objetivos que la capacitación busca alcanzar, su compatibilidad con los puestos que actualmente hay en la organización, el número de colaboradores de la organización y cuantos deben ser capacitados para solventar la necesidad específica, las actividades a realizar y el tiempo y recursos económicos que se requerirán, entre otros (CICAP, 2016).

El **Plan de capacitación** se define como “un proceso a corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas obtienen conocimientos, aptitudes, y habilidades en función de objetivos definidos” (Barcelo, 2018).

A través de un **análisis DAFO** podemos identificar las fortalezas y debilidades en el ámbito laboral, es decir, las necesidades de conocimiento, de desarrollo de competencias y habilidades y de desempeño. Para identificar las necesidades de formación de la empresa, debemos comparar las competencias actuales y las futuras exigidas para cada puesto de trabajo, con el perfil real de cada trabajador. Una vez detectadas las necesidades de la organización y de los trabajadores, se elabora el contenido del plan, actividades, cursos, talleres, conferencias. La correcta definición de los objetivos del plan de capacitación conlleva tener en cuenta, la información obtenida sobre las necesidades de la organización y los empleados. Finalmente, se evalúan los resultados del plan, los pros y los contras del mismo, y se analiza lo que no se ha hecho bien, para mejorarlo en el futuro. Para ello, realizamos un proceso de evaluación en el que analizaremos la relación causa-efecto entre las acciones impartidas y la mejora del rendimiento, seguridad y satisfacción laboral en la organización (Barcelo, 2018).

Respecto a la dimensión **Tipos de capacitación**, según la Escuela Europea de Excelencia (2017) de acuerdo con las variables consideradas, y con los objetivos propuestos por la organización dentro del SGC, podemos desarrollar los siguientes tipos de Programas de Capacitación:

**Programas de formación continua**, que persiguen la actualización del personal.

**Programas de actualización profesional**, que pretenden la adquisición de conocimientos específicos o de mayores niveles de experticia en temas específicos. Dentro de este rango podemos considerar los estudios de grado o post grado (Escuela Europea de Excelencia, 2017).

**Las conferencias, foros, debates o simposios**, en los cuales se aborden temas de interés para todos los grupos de empleados considerados.

**Talleres o cursos programados** por áreas o por temas de interés.

**Círculos de estudio**: pueden ser grupos profesionales o expertos en diversos temas relacionados con la Gestión de la Calidad, en los que existe espacio para la investigación, el debate y la postulación de ideas innovadoras (Escuela Europea de Excelencia, 2017).

**En cuanto a la dimensión Impacto de la capacitación**, se señala que el paso más importante es entender como el programa de capacitación responderá a los objetivos del negocio. Entonces, y sólo entonces, puede formular objetivos de capacitación que se basen directamente en estas necesidades de negocio (Gutierrez, 2017).

**Mejorar la eficiencia operacional** – al lograr mayor consistencia en la adherencia al proceso o al incrementar la eficiencia o productividad. Capacitar a sus colaboradores sería una solución razonable a este problema.

**Aumentar el valor del colaborador** - al ampliar el conocimiento de las personas en habilidades existentes o capacitarlas en nuevas áreas. Cuando sus

trabajadores son expertos en una variedad de tareas, pueden desempeñar varios roles dentro de su organización.

**Reducir las tasas de deserción** - mediante la capacitación de sus colaboradores en nuevas áreas. Usted puede proporcionar una carrera dentro de la empresa que los mantendrá en la búsqueda de nuevas oportunidades para continuar al siguiente nivel.

**Mejorar la satisfacción del cliente** - resolviendo quejas de una manera eficiente y eficaz, y contestando preguntas con precisión. Capacitar a sus representantes de servicio al cliente para poder resolver las quejas de los clientes durante la primera llamada sería una expectativa razonable y se puede abordar con eficacia en un programa de formación en línea.

.

### **III. HIPÓTESIS**

#### **3.1 Hipótesis**

Según Muñoz (2015), las investigaciones descriptivas de acuerdo a su alcance no indican influencia o causalidad; por lo que no es necesario el planteamiento de hipótesis, en todo caso queda en criterio del autor(a) ya que simplemente se describe una realidad o contexto de una determinada problemática.

## **IV. METODOLOGÍA**

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

La investigación será de tipo cuantitativo, ya que mediante el uso de herramientas estadísticas se obtendrán examinarán la información de forma científica, mediante la representación de frecuencias y porcentajes; permitiendo evaluar y analizar los resultados de las variables; y generalizarlos según la realidad problemática evidenciado de forma objetiva.

Para Muñoz (2015) señalan que los estudios cuantitativos, estandarizan procedimientos para que a través de la estadística se puedan representar los resultados de manera científica.

El presente trabajo es de nivel descriptivo, porque se detallarán las características de los hechos evaluados en relación a las variables estudiadas (gestión de calidad y capacitación) en el contexto de las unidades de análisis. Según Muñoz (2015), los estudios descriptivos, refieren las características bajo la perspectiva del grupo de personas que se desempeñan en el mismo concepto, describiendo sus perfiles o la ocurrencia empresarial en relación a las variables estudiadas.

El diseño de la investigación es no experimental, ya que los resultados a obtenerse se presentarán tal y como resulten luego del análisis inferencial, se recogen los datos en su contexto natural, por lo cual no se manipulan para conveniencia del investigador. También es transversal, ya que el recojo de datos mediante la aplicación de los instrumentos se aplican en un único momento, de acuerdo al cronograma de aplicación que el investigador y los representantes de las MYPE estimen conveniente.

### **4.2. Población y Muestra**

#### **4.2.1 Población**

En el presente estudio, se ha determinado dentro del sector de MYPE del rubro servicio de seguridad. Se considerarán 04 micro y pequeñas empresas:

**Cuadro 1. Relación de MYPE**

	Empresas de Seguridad	RUC	Dirección	Representante	Cantidad de trabajadores	Clientes
1	FALCON SECURITY SRL	20600332717	Calle Che Guevara, II Etapa, Mz. D11, lote 25 - A.H. San Martín - Veintiséis de Octubre - Piura.	Betty Quevedo Vite	09	07
2	TACTICAL FORCE SAC	20530326561	Av. Grau, Mz. F, lote 13, I Etapa -C.H. Micaela Bastidas - Veintiséis de Octubre - Piura.	Klein Nilsson Yovera Cisneros	11	10
3	SECURITY FORCE UR SCRL.	20525314627	Avenida Vice Mz. A-60 - Urb. Talara - Veintiséis de Octubre - Piura.	Miguel Reynaldo Echandía Morales	08	08
4	POLPART SCRL.	20483875518	Residencial Los Tallanes Block 5A, Dpto. 302 – Veintiséis de Octubre - Piura.	Teodoro Laban Chanta	07	07
<b>TOTAL</b>					<b>35</b>	<b>32</b>

Elaboración Propia.

Se cuenta con una población finita para ambas variables, para la variable Gestión de Calidad se cuenta con una población de 32 clientes; y para la variable Capacitación se cuenta con 35 trabajadores, que representa la población de estudio.

#### 4.2.2 Muestra

Para la variable Gestión de Calidad, inicialmente se considera una muestra finita de clientes, conociendo que las MYPE brindan servicios a entidades privadas, condominios, centros comerciales, residenciales y urbanizaciones; se presenta una relación de 32 clientes. Por estar

en un periodo de cuarentena, se consideró un muestreo no probabilístico intencional, logrando encuestar solo a 20 clientes. (Quezada, 2015).

Para la variable capacitación, inicialmente se considera a los trabajadores administrativos y operativos, siendo un total de treinta y cinco. Por lo cual se cita a Toledo (2016) quien señala que cuando la población es menor a 50 individuos se considera  $N=n$ , pero por razones de la pandemia generalizada en el país se empleó de igual forma un muestreo no probabilístico intencional, encuestando a 25 trabajadores.

#### **Criterios de inclusión:**

Para la variable gestión de calidad:

- Se considera a clientes con un contrato estable de más de un año de servicio adquirido.

Para la variable capacitación:

- Se considera a los trabajadores estables en las MYPE, sin distinción de género masculino o femenino.

#### **Criterios de exclusión:**

Para la variable gestión de calidad:

- Clientes que no demuestren disposición para contestar las preguntas del cuestionario, vía telefónica.

Para la variable capacitación:

- Se excluye personal recién contratado en función administrativa.
- Se excluye a trabajadores en calidad de practicantes en el área administrativa o quienes no se encuentren en planilla.

### 4.3 Definición y operacionalización de variables.

**Tabla 1 Operacionalización de la variable Gestión de Calidad**

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición	Fuentes	Metodología
Gestión de calidad	La Gestión de Calidad Total es un enfoque de la gestión de la organización, amplia y estructurada que se centra en la mejora continua de la calidad de productos y servicios mediante el uso de la retroalimentación continua (Van Vliet, 2019).	Factores determinantes	La dimensión “Factores determinantes” se medirá mediante los indicadores liderazgo y apoyo de la dirección, formación, capacitación y desarrollo, orientación al cliente, cultura de calidad, participación de trabajadores, comunicación interna, aplicación de herramientas de calidad y seguimiento y mejora continua; a través de la técnica de la encuesta, aplicando a los clientes el instrumento cuestionario.	Liderazgo y apoyo de la dirección	Nominal	Clientes	Tipo: Cuantitativa Nivel: Descriptiva Diseño: No experimental Corte: transversal
				Formación, capacitación y desarrollo			
				Orientación al cliente			
				Cultura de calidad			
				Participación de trabajadores			
				Comunicación interna			
				Aplicación de herramientas de calidad			
				Seguimiento y mejora continua			
		Beneficios	La dimensión “Beneficios” se medirá mediante los indicadores mejora de la imagen, mejora de la satisfacción, mejor integración de procesos, mejora de toma de decisiones, cultura de mejora continua, compromiso de empleados; a través de la técnica de la encuesta, aplicando a los clientes el instrumento cuestionario.	Mejora de la imagen			
				Mejora de la satisfacción			
				Mejor integración de procesos			
				Mejora de toma de decisiones			
				Cultura de mejora continua			
				Compromiso de empleados			

**Tabla 2 Operacionalización de la variable Capacitación**

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición	Fuentes	Metodología
Capacitación	La capacitación es una herramienta fundamental para la administración de recursos humanos, que ofrece la posibilidad de mejorar la eficiencia del trabajo de la empresa, permitiendo a su vez que la misma se adapte a las nuevas circunstancias que se presentan tanto dentro como fuera de la organización (Macias, 2016).	Tipos	La dimensión “Tipos” se medirá mediante los indicadores programas de formación continua, programas de actualización del personal, conferencias, foros y debates, talleres o cursos programados, círculos de estudio; a través de la técnica de la encuesta, aplicando a los clientes el instrumento cuestionario.	Programas de formación continua	Nominal	Trabajadores	Tipo: Cuantitativa Nivel: Descriptiva Diseño: No experimental Corte: transversal
				Programas de actualización del personal			
				Conferencias, foros, y debates			
				Talleres o cursos programados			
		Círculos de estudio					
		Impacto	La dimensión “Impacto” se medirá mediante los indicadores mejora de eficiencia, aumento del valor del personal, reducción de tasas de deserción y mejora la satisfacción del cliente; a través de la técnica de la encuesta, aplicando a los clientes el instrumento cuestionario.	Mejora de eficiencia del personal			
				Aumento del valor del personal			
				Reducción de tasas de deserción			
Mejora la satisfacción del cliente							

## **4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **4.4.1 Técnicas**

- a) Encuestas: Las encuestas serán elaboradas para establecer las características de las variables Gestión de Calidad y capacitación de las MYPE rubro empresas de servicios de seguridad. El planteo de las preguntas tuvo como base fundamental el concepto de sus indicadores, señalados en las bases teóricas y que fueron validadas por dos expertos de juicio a consecuencia de llevar a cabo su aplicación, mediante correo electrónico.

### **4.4.2 Instrumentos**

- b) Cuestionario: Se elaborará una serie de preguntas las cuales serán aplicadas a los trabajadores para la variable capacitación; y además a los clientes para la variable gestión de calidad.

En el cuestionario se elaboró un total de 23 preguntas de las cuales 14 fueron de gestión de calidad y 09 de capacitación las cuales fueron aplicadas a los clientes y trabajadores respectivamente. Los cuestionarios debido al contexto de emergencia por la pandemia del COVID - 19, fueron aplicados de manera telefónica tanto para los clientes y trabajadores; se apreció que algunos clientes al ser empresas no contaban con disposición para atender nuestro pedido de encuesta, mientras que otras pedían coordinación con gerencia y la premura del tiempo, se vio limitado el recojo de información.

## Cuadro 2. Tamaño de Muestreo intencionado

	Empresas de Seguridad	Cantidad de trabajadores	Clientes
1	FALCON SECURITY SRL	06	05
2	TACTICAL FORCE SAC	08	06
3	SECURITY FORCE UR SCRL.	05	05
4	POLPART SCRL.	06	04
TOTAL		25	20

Elaboración Propia.

### 4.5 Plan de análisis

El presente estudio de investigación se realizó a través de la recopilación de datos haciendo uso de diferentes técnicas, tales como: La encuesta, las cuales se aplicarán a los trabajadores y clientes de las MYPE del rubro servicios de seguridad, los cuales han sido seleccionados por conveniencia intencional del investigador.

La información recopilada se procesó a través del programa estadístico SPSS V25, haciendo uso de la estadística descriptiva se presentarán los resultados utilizando el programa Excel de Windows 2018, representando las frecuencias y porcentajes a través de tablas y gráficos.

#### 4.6 Matriz de Consistencia

**Cuadro 3. Matriz de consistencia**

Titulo	Problema General	Objetivo General	Hipótesis	Variables	Fuentes
Gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, 2020	¿Qué características tiene la gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, 2020?	<p>Determinar las características de la gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, 2020</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>a) Indicar los factores determinantes de la gestión de calidad en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, 2020</p> <p>b) Conocer los beneficios de la gestión de calidad en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, 2020</p> <p>c) Identificar los tipos de capacitación en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, 2020</p> <p>d) Conocer el impacto de la capacitación en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, 2020</p>	Según Muñoz (2015), las investigaciones descriptivas de acuerdo a su alcance no indican influencia o causalidad; por lo que no es necesario el planteamiento de hipótesis, en todo caso queda en criterio del autor (a) ya que simplemente se describe una realidad o contexto de una determinada problemática.	Gestión de calidad  Capacitación	Población Población de 04 MYPE Variable: Gestión de calidad (Clientes) Capacitación (Trabajadores)

#### **4.7 Principios éticos.**

Este trabajo de investigación se realizó con total transparencia y acuciosidad al momento de realizar la recolección de datos de la población en estudio; además se puso énfasis en la autenticidad de los resultados obtenidos, la confidencialidad de las encuestas aplicadas y el estricto carácter y honestidad al momento de realizar los análisis. Además, se respetaron los derechos del autor (Amaya, Berrío y Herrera, 2018).

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados de la encuesta

#### 5.1.1 VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD (Clientes)

##### 5.1.1.1 Dimensión Factores determinantes

Tabla 3

<i>Orientación y apoyo en funciones de los agentes</i>		
Categoría	f	%
Si	9	45.0%
No	11	55.0%
Total	20	100.0%

**Fuente:** Resultado de la encuesta a los clientes de las MYPE del rubro servicio de seguridad



**Figura 1** Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los clientes de las MYPE sobre orientación y apoyo en funciones de los agentes

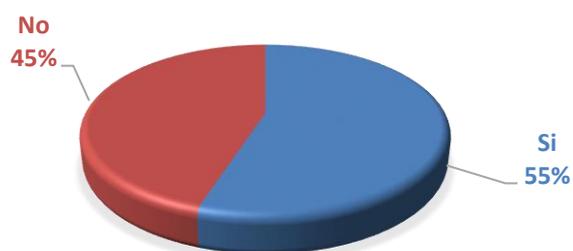
**Fuente:** Tabla 3

En la figura 1, titulada “Orientación y apoyo en funciones de los agentes” se determinó que la mayoría de los clientes en un 55% señalaron que no; y solamente un 45% indicó que si observan orientación por parte de los directivos.

Tabla 4

<i>Capacitación con las normativas</i>		
Categoría	f	%
Si	11	55.0%
No	9	45.0%
Total	20	100.0%

**Fuente:** Resultado de la encuesta a los clientes de las MYPE del rubro servicio de seguridad



**Figura 2** Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los clientes de las MYPE sobre capacitación con las normativas

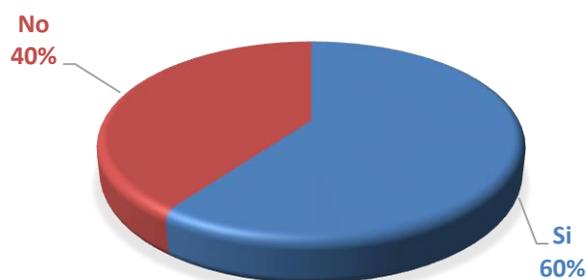
**Fuente:** Tabla 4

En la figura 2, titulada “Capacitación con las normativas” se determinó que la mayoría de los clientes en un 55% señalan que sí son capacitados con las normativas vigentes; mientras que la minoría en un 45% indica que no.

Tabla 5

<i>Cumplimiento de las necesidades de clientes</i>		
Categoría	f	%
Si	12	60.0%
No	8	40.0%
Total	20	100.0%

**Fuente:** Resultado de la encuesta a los clientes de las MYPE del rubro servicio de seguridad



**Figura 3** Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los clientes de las MYPE sobre cumplimiento de las necesidades de clientes

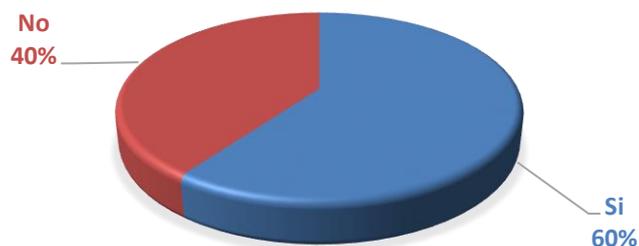
**Fuente:** Tabla 5

En la figura 3, titulada “Cumplimiento de las necesidades de clientes” se determinó que la mayoría de los clientes en un 60% manifestó que sí cumplen con las necesidades de sus clientes; mientras que una minoría en un 40% señaló que no.

Tabla 6

<i>Servicios de calidad</i>		
Categoría	f	%
Si	12	60.0%
No	8	40.0%
Total	20	100.0%

**Fuente:** Resultado de la encuesta a los clientes de las MYPE del rubro servicio de seguridad



**Figura 4** Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los clientes de las MYPE sobre servicios de calidad

**Fuente:** Tabla 6

En la figura 4, titulada “Servicios de calidad” se determinó que la mayoría de los clientes en un 60% señalaron que sí brindan servicios de calidad; mientras que la minoría en un 40% manifestó que no.

Tabla 7

<i>Participación activa del personal</i>		
Categoría	f	%
Si	13	65.0%
No	7	35.0%
Total	20	100.0%

**Fuente:** Resultado de la encuesta a los clientes de las MYPE del rubro servicio de seguridad



**Figura 5** Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los clientes de las MYPE sobre participación activa del personal

**Fuente:** Tabla 7

En la figura 5, titulada “Participación activa del personal” se determinó que la mayoría de los clientes en un 65% manifestaron que si evidencian una participación activa del personal; mientras que una minoría en un 35% señalan que no.

Tabla 8

*Comunicación directivos - personal*

Categoría	f	%
Si	7	35.0%
No	13	65.0%
Total	20	100.0%

**Fuente:** Resultado de la encuesta a los clientes de las MYPE del rubro servicio de seguridad



**Figura 6** Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los clientes de las MYPE sobre comunicación directivos - personal

**Fuente:** Tabla 8

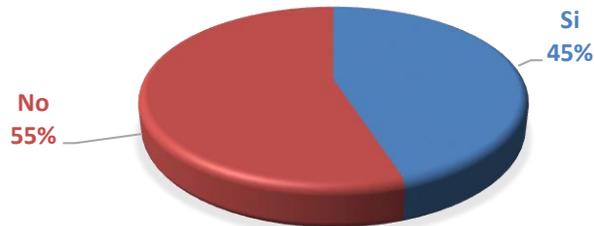
En la figura 6, titulada “Comunicación directivos - personal” se determinó que la mayoría de los clientes en un 65% señalan que no existe adecuada comunicación entre directivos y personal; mientras que una minoría de 35% manifestó que sí.

Tabla 9

*Uso de herramientas de calidad en pro del servicio*

Categoría	f	%
Si	9	45.0%
No	11	55.0%
Total	20	100.0%

**Fuente:** Resultado de la encuesta a los clientes de las MYPE del rubro servicio de seguridad



**Figura 7** Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los clientes de las MYPE sobre uso de herramientas de calidad en pro del servicio

**Fuente:** Tabla 9

En la figura 7, titulada “Uso de herramientas de calidad en pro del servicio” se determinó que la mayoría de los clientes en un 55% respondieron que no utilizan herramientas para obtener una calidad mejor; mientras que una minoría en un 45% señaló que sí.

Tabla 10

<i>Seguimiento y control del personal</i>		
Categoría	f	%
Si	11	55.0%
No	9	45.0%
Total	20	100.0%

**Fuente:** Resultado de la encuesta a los clientes de las MYPE del rubro servicio de seguridad



**Figura 8** Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los clientes de las MYPE sobre seguimiento y control del personal

**Fuente:** Tabla 10

En la figura 8, titulada “Seguimiento y control del personal” se determinó que la mayoría de los clientes en un 55% manifestó que sí existe un seguimiento y control; mientras que la minoría en un 45% señaló que no.

### 5.1.1.2 Dimensión Beneficios

Tabla 11

<i>Imagen idónea de la MYPE</i>		
Categoría	f	%
Si	11	55.0%
No	9	45.0%
Total	20	100.0%

**Fuente:** Resultado de la encuesta a los clientes de las MYPE del rubro servicio de seguridad



**Figura 9** Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los clientes de las MYPE sobre imagen idónea de la MYPE

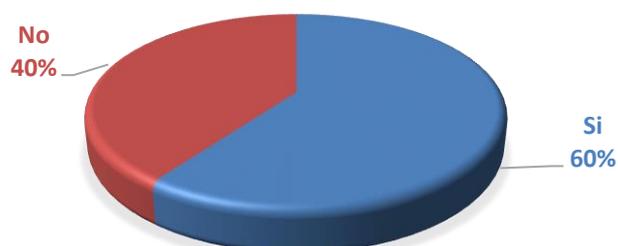
**Fuente:** Tabla 11

En la figura 9, titulada “Imagen idónea de la MYPE” se determinó que la mayoría de los clientes en un 55% indicó que sí cuentan con una imagen idónea; mientras que la minoría en un 45% señaló que no.

Tabla 12

<i>Satisfacción con los servicios</i>		
Categoría	f	%
Si	12	60.0%
No	8	40.0%
Total	20	100.0%

**Fuente:** Resultado de la encuesta a los clientes de las MYPE del rubro servicio de seguridad



**Figura 10** Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los clientes de las MYPE sobre satisfacción con los servicios

**Fuente:** Tabla 12

En la figura 10, titulada “Satisfacción con los servicios” se determinó que la mayoría de los clientes en un 60% señaló que sí están satisfechos con los servicios; mientras que la minoría en un 40% manifestó que no.

Tabla 13

<i>Procesos según protocolo</i>		
Categoría	f	%
Si	11	55.0%
No	9	45.0%
Total	20	100.0%

**Fuente:** Resultado de la encuesta a los clientes de las MYPE del rubro servicio de seguridad



**Figura 11** Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los clientes de las MYPE sobre procesos según protocolo

**Fuente:** Tabla 13

En la figura 11, titulada “Procesos según protocolo” se determinó que la mayoría de los clientes en un 55% indicaron que si siguen los procesos según protocolo; mientras que la minoría en un 45% manifestaron que no.

Tabla 14

<i>Toma de decisiones del personal</i>		
Categoría	f	%
Si	6	30.0%
No	14	70.0%
Total	20	100.0%

**Fuente:** Resultado de la encuesta a los clientes de las MYPE del rubro servicio de seguridad



**Figura 12** Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los clientes de las MYPE sobre toma de decisiones del personal

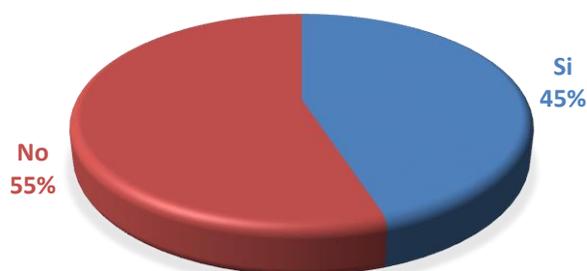
**Fuente:** Tabla 14

En la figura 12, titulada “Toma de decisiones del personal” se determinó que la mayoría de los clientes en un 70% manifestaron que no toman de decisiones por sí solos; mientras que un 30% representando a la minoría señaló que no.

Tabla 15

<i>Cultura para mejora integral de servicios</i>		
Categoría	f	%
Si	9	45.0%
No	11	55.0%
Total	20	100.0%

**Fuente:** Resultado de la encuesta a los clientes de las MYPE del rubro servicio de seguridad



**Figura 13** Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los clientes de las MYPE sobre cultura para mejora integral de servicios

**Fuente:** Tabla 15

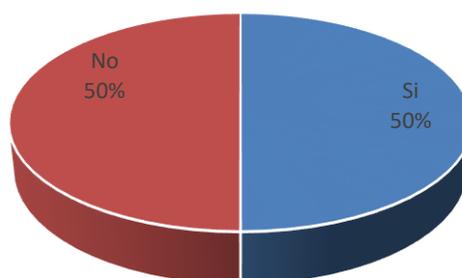
En la figura 13, titulada “Cultura para mejora integral de servicios” se determinó que la mayoría de los clientes en un 55% manifestó que no existe una cultura para mejora de los servicios; mientras que una minoría en un 45% manifestó que sí.

Tabla 16

*Compromiso por parte de los agentes*

Categoría	f	%
Si	10	50.0%
No	10	50.0%
Total	20	100.0%

**Fuente:** Resultado de la encuesta a los clientes de las MYPE del rubro servicio de seguridad



**Figura 14** Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los clientes de las MYPE sobre compromiso por parte de los agentes

**Fuente:** Tabla 16

En la figura 14, titulada “Compromiso por parte de los agentes” se determinó que existe una opinión dividida entre los clientes sobre el compromiso de los agentes de seguridad; ya que la mitad 50% indicaron que sí y no.

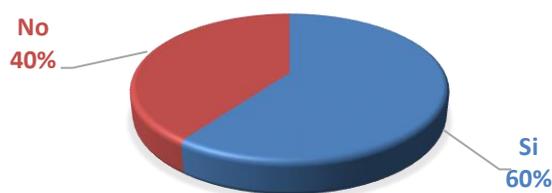
## 5.1.2 VARIABLE CAPACITACIÓN (Trabajadores)

### 5.1.2.1 Dimensión Tipos

Tabla 17

<i>Brindan programas de formación</i>		
Categoría	f	%
Si	15	60.0%
No	10	40.0%
Total	25	100.0%

**Fuente:** Resultado de la encuesta a los trabajadores de las MYPE del rubro servicio de seguridad



**Figura 15** Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los trabajadores de las MYPE sobre brindan programas de formación

**Fuente:** Tabla 17

En la figura 15, titulada “Brindan programas de formación” se determinó que la mayoría de los trabajadores en un 60% manifestó que sí brindan programas de formación; mientras que una minoría en un 40% señaló que no.

Tabla 18

<i>Brindan programas de actualización</i>		
Categoría	f	%
Si	13	52.0%
No	12	48.0%
Total	25	100.0%

**Fuente:** Resultado de la encuesta a los trabajadores de las MYPE del rubro servicio de seguridad



**Figura 16** Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los trabajadores de las MYPE sobre brindan programas de actualización

**Fuente:** Tabla 18

En la figura 16, titulada “Brindan programas de actualización” se determinó que la mayoría de los trabajadores en un 52% manifestaron que sí brindan actualizaciones en capacitaciones; mientras que una minoría en un 48% señaló que no.

Tabla 19

*Conferencias, foros y/o debates en capacitaciones*

Categoría	f	%
Si	8	32.0%
No	17	68.0%
Total	25	100.0%

**Fuente:** Resultado de la encuesta a los trabajadores de las MYPE del rubro servicio de seguridad



**Figura 17** Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los trabajadores de las MYPE sobre conferencias, foros y/o debates en capacitaciones

**Fuente:** Tabla 19

En la figura 17, titulada “Conferencias, foros y/o debates en capacitaciones” se determinó que la mayoría de los trabajadores en un 68% señalaron que no se asiste a conferencias, foros y/o debates para capacitar al personal; mientras que una minoría en un 32% manifestó que sí.

Tabla 20

<i>Talleres o cursos programados periódicos</i>		
Categoría	f	%
Si	11	44.0%
No	14	56.0%
Total	25	100.0%

**Fuente:** Resultado de la encuesta a los trabajadores de las MYPE del rubro servicio de seguridad



**Figura 18** Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los trabajadores de las MYPE sobre talleres o cursos programados periódicos

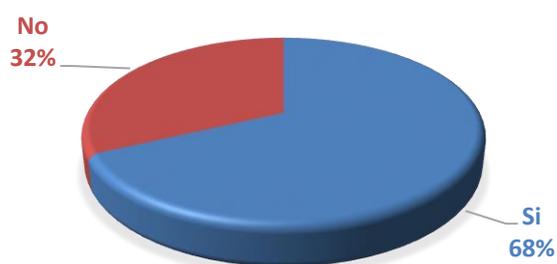
**Fuente:** Tabla 20

En la figura 18, titulada “Talleres o cursos programados periódicos” se determinó que la mayoría de los trabajadores en un 56% manifestó que no existen talleres o cursos programados periódicos; mientras que una minoría en un 44% señaló que sí.

Tabla 21

<i>Reuniones grupales referente a calidad</i>		
Categoría	f	%
Si	17	68.0%
No	8	32.0%
Total	25	100.0%

**Fuente:** Resultado de la encuesta a los trabajadores de las MYPE del rubro servicio de seguridad



**Figura 19** Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los trabajadores de las MYPE sobre reuniones grupales referente a calidad

**Fuente:** Tabla 21

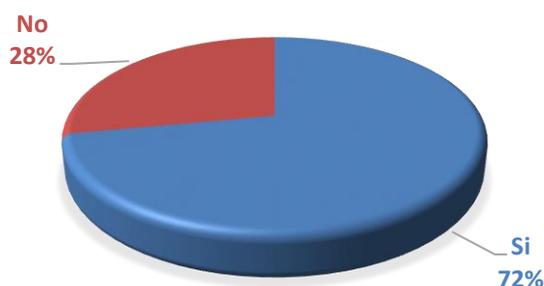
En la figura 19, titulada “Reuniones grupales referente a calidad” se determinó que la mayoría de los trabajadores en un 68% señaló que sí se realizan reuniones grupales referente a calidad; mientras que una minoría en un 32% manifestó que no.

### 5.1.2.2 Dimensión Impacto

Tabla 22

<i>Capacitaciones mejoran eficiencia</i>		
Categoría	f	%
Si	18	72.0%
No	7	28.0%
Total	25	100.0%

**Fuente:** Resultado de la encuesta a los trabajadores de las MYPE del rubro servicio de seguridad



**Figura 20** Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los trabajadores de las MYPE sobre capacitaciones mejoran eficiencia

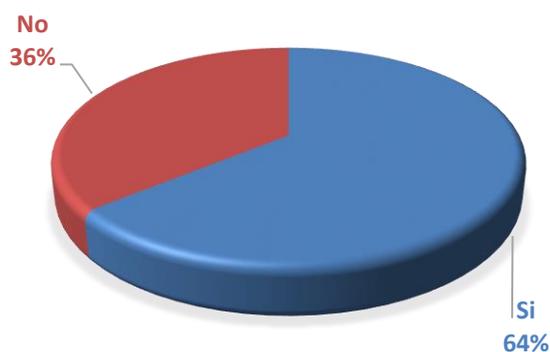
**Fuente:** Tabla 22

En la figura 20, titulada “Capacitaciones mejoran eficiencia” se determinó que la mayoría de los trabajadores en un 72% señalaron que sí se mejora la eficiencia mediante capacitaciones; mientras que una minoría en un 28% indicó que no.

Tabla 23

<i>Capacitaciones mejora desempeño</i>		
Categoría	f	%
Si	16	64.0%
No	9	36.0%
Total	25	100.0%

**Fuente:** Resultado de la encuesta a los trabajadores de las MYPE del rubro servicio de seguridad



**Figura 21** Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los trabajadores de las MYPE sobre capacitaciones mejora desempeño

**Fuente:** Tabla 23

En la figura 21, titulada “Capacitaciones mejora desempeño” se determinó que la mayoría de los trabajadores en un 64% manifestaron que sí se mejora el desempeño por capacitaciones; mientras que una minoría en un 36% indicó que no.

Tabla 24

<i>Capacitaciones permiten satisfacción laboral</i>		
Categoría	f	%
Si	14	56.0%
No	11	44.0%
Total	25	100.0%

**Fuente:** Resultado de la encuesta a los trabajadores de las MYPE del rubro servicio de seguridad



**Figura 22** Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los trabajadores de las MYPE sobre capacitaciones permite la satisfacción laboral

**Fuente:** Tabla 24

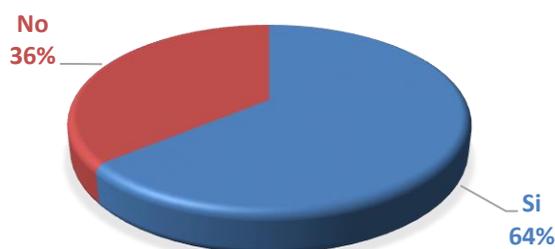
En la figura 22, titulada “Capacitaciones permite la satisfacción laboral” se determinó que la mayoría de los trabajadores en un 56% indican que sí se sienten satisfechos laboralmente por las capacitaciones; mientras que una minoría en un 44% manifestaron que no.

Tabla 25

*Capacitaciones satisfacen a los clientes*

Categoría	f	%
Si	16	64.0%
No	9	36.0%
Total	25	100.0%

**Fuente:** Resultado de la encuesta a los trabajadores de las MYPE del rubro servicio de seguridad



**Figura 23** Diagrama circular que representa la frecuencia porcentual de la percepción de los trabajadores de las MYPE sobre capacitaciones satisfacen a los clientes

**Fuente:** Tabla 25

En la figura 23, titulada “Capacitaciones satisfacen a los clientes” se determinó que la mayoría de los trabajadores en un 64% manifestaron que si se capacita se atiende mejor la satisfacción del cliente; mientras que la minoría en un 36% señaló que no.

## 5.2. Análisis de Resultados

### 5.2.1 VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD (Clientes)

#### 5.2.1.1 Indicar los factores determinantes de la gestión de calidad en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, 2020

En el indicador **Compromiso, liderazgo y apoyo por parte de la alta dirección:** Compromiso es un tipo de acuerdo que puede considerarse como un contrato no escrito en el cual las partes asumen ciertas obligaciones o adquieren responsabilidades. Liderazgo es influencia. Apoyo se refiere a ayuda, confianza, protección. En el caso de esta investigación, el factor de éxito correspondiente es la fusión de los tres términos, por parte de la alta dirección, por lo cual es la responsabilidad, la ayuda y la influencia que ejercen los gerentes, directores y directivos en cuanto a la implementación, aplicación y seguimiento del sistema de gestión de la calidad de una empresa u organización (Ramírez, 2016).

En la tabla 3 y figura 1, titulada “Orientación y apoyo en funciones de los agentes” se determinó que la mayoría de los clientes en un 55% señalaron que no; y solamente un 45% indicó que si observan orientación por parte de los directivos.

Estos resultados se comparan con los obtenidos por Calampa (2019) quien concluye respecto a la organización, existen todavía informalidad por la presencia de funciones verbales y la dirección se caracteriza por un liderazgo autocrático y de sometimiento.

En el indicador **Formación, capacitación y desarrollo.** Se refiere al nivel de preparación que posee el personal de una organización en cuanto a prácticas de gestión de la calidad, así como a la realización de cursos y programas de actualización en cuanto a los mismos, para el aprendizaje de técnicas y metodologías actuales (Ramírez, 2016).

En la tabla 4 y figura 2, titulada “Capacitación con las normativas” se determinó que la mayoría de los clientes en un 55% señalan que si son capacitados con las normativas vigentes; mientras que la minoría en un 45% indica que no.

Dichos resultados se cotejan con los alcanzados por Rosales (2016) quien concluye que deben priorizar una mayor inversión en la formación de su capital intelectual para garantizar un talento humano con las competencias profesionales que requiere la organización.”

El indicador **Orientación al Cliente**. Implica el deseo de ayudar y comprender las necesidades y expectativas para ofrecer el mejor servicio o producto al cliente, de manera que se adapte a lo que él está buscando (Ramírez, 2016).

En la tabla 5 y figura 3, titulada “Cumplimiento de las necesidades de clientes” se determinó que la mayoría de los clientes en un 60% manifestó que si cumplen con las necesidades de sus clientes; mientras que una minoría en un 40% señaló que no.

Estos resultados se cotejan con los alcanzados por Rengifo (2020) quien concluye que el 83% opina que su proceso administrativo es muy eficaz, ya que se orienta al servicio del cliente.

El indicador **Cultura organizacional enfocada en calidad**. Es precisamente las creencias y valores, inculcados y establecidos en la organización, de modo que las personas se desempeñen e interactúen de manera automática, basados en prácticas que generen productos y servicios que cumplan con los requisitos y que satisfagan las necesidades del mercado (Ramírez, 2016).

En la tabla 6 y figura 4, titulada “Servicios de calidad” se determinó que la mayoría de los clientes en un 60% señalaron que si brindan servicios de calidad; mientras que la minoría en un 40% manifestó que no.

Dichos resultados se comparan con los logrados por Marchán (2017) quien concluye que tiene un nivel de calidad satisfactorio para sus clientes, basados en los precios competitivos y capacidad de respuesta.

El indicador **Participación y empoderamiento por parte de los trabajadores**. Tiene que ver con que los trabajadores se unan en su totalidad, de manera masiva y que tomen poder

de las funciones en pro de la implementación y seguimiento del sistema de gestión de la calidad de la organización (Ramírez, 2016).

En la tabla 7 y figura 5, titulada “Participación activa del personal” se determinó que la mayoría de los clientes en un 65% manifestaron que si evidencian una participación activa del personal; mientras que una minoría en un 35% señalan que no.

Estos resultados se cotejan con los alcanzados por Marchán (2017) quien concluye que los propietarios se preocupan por generar un compromiso de capacitación del personal y trabajo en equipo para la Gestión de Calidad.

El indicador **Comunicación y trabajo en equipo**. El trabajo en equipo se refiere a un grupo de personas que trabajan en sinergia para lograr una meta común, que en éste caso es lograr los más altos niveles de calidad en las empresas. Para que esto se logre es necesario que todos los miembros del equipo interactúen entre sí y se mantengan enterados de cada paso que se da y en constante comunicación (Ramírez, 2016).

En la tabla 8 y figura 6, titulada “Comunicación directivos - personal” se determinó que la mayoría de los clientes en un 65% señalan que no existe adecuada comunicación entre directivos y personal; mientras que una minoría de 35% manifestó que no.

Dichos resultados se comparan con los obtenidos por Villaroel (2016) quien concluye que las no conformidades correspondientes a la implementación del sistema hacen referencia al trabajo en equipo cuando dicho proceso comience.

El indicador **Aplicación de herramientas y técnicas de calidad**. Son procedimientos o técnicas escritas y formalizadas que ayudan a las empresas a medir la calidad de sus servicios y a planificar mejor sus procesos para llevar a cabo una mejora de sus productos y/o servicio al cliente (Ramírez, 2016).

En la tabla 9 y figura 7, titulada “Uso de herramientas de calidad en pro del servicio” se determinó que la mayoría de los clientes en un 55% respondieron que no utilizan

herramientas para obtener una calidad mejor; mientras que una minoría en un 45% señaló que sí.

Estos resultados se cotejan con los logrados por Haro (2019) quien concluye que el sistema de gestión facilita el uso de diversas herramientas en la organización, permitiendo conocer que estas MYPES en su mayoría no aplican el subsistema de integración de recursos humanos para el servicio.

El indicador **Seguimiento y mejora continua**. Se refiere a las actividades que se realizan recurrentes para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos de un producto o un servicio que se genera en una organización (Ramírez, 2016).

En la tabla 10 y figura 8, titulada “Seguimiento y control del personal” se determinó que la mayoría de los clientes en un 55% manifestó que sí existe un seguimiento y control; mientras que la minoría en un 45% señaló que no.

Dichos resultados se comparan con los alcanzados por Rengifo (2020) quien concluye que las MYPE se gestiona con la filosofía de la mejora continua, las empresas aplican un plan de negocios que ayuda a cumplir con los objetivos; para lo cual, se monitorea mensualmente por los gerentes (80%).

#### **5.2.1.2 Conocer los beneficios de la gestión de calidad en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, 2020**

El indicador **Mejora de su credibilidad e imagen**, al ser ISO 9001 una norma reconocida internacionalmente, se ha convertido en la base mundial para crear un sistema de gestión de calidad, reemplazando a muchos requerimientos publicados anteriormente. Cuando una compañía está buscando a un proveedor, a menudo es un requisito tener un SGC basado en ISO 9001 para poder ser tomado en cuenta. Este es el caso particular en muchos países cuando se quiere ser proveedor en el sector público. Obtener una certificación ISO 9001 puede ser una poderosa herramienta de mercadeo (Hammar, 2016).

En la tabla 11 y figura 9, titulada “Imagen idónea de la MYPE” se determinó que la mayoría de los clientes en un 55% indicó que si cuentan con una imagen idónea; mientras que la minoría en un 45% señaló que no.

Estos resultados se cotejan con los logrados por Surita (2019) quien concluye que, con las políticas de calidad establecidas, se proyecta una imagen positiva no solo de los servicios sino como empresa.

El indicador **Mejora de la satisfacción del cliente**, uno de los principios de la gestión de la calidad, que se constituyen en el fundamento de la Norma ISO 9001, es el mejorar la satisfacción del cliente planificando y esforzándose por cumplir los requerimientos del cliente. Al mejorar la satisfacción del cliente usted tendrá más clientes frecuentes, ya que mantener a sus clientes felices y satisfechos es clave para mantener la lealtad de sus clientes. Y esos clientes traen consigo ganancias adicionales (Hammar, 2016).

En la tabla 12 y figura 10, titulada “Satisfacción con los servicios” se determinó que la mayoría de los clientes en un 60% señaló que si están satisfechos con los servicios; mientras que la minoría en un 40% manifestó que no.

Dichos resultados se contraponen con los obtenidos por Rojas (2018) quien concluye que el 74% de clientes encuestados considera que las empresas recreativas no innovan sus servicios para la satisfacción de los clientes

El indicador **Mejor integración de procesos**, al tomar en cuenta la interacción de los procesos en general a través del enfoque de procesos de ISO 9001, usted será capaz de encontrar mejoras en eficiencia y ahorro de costos más fácilmente. Esto se hace eliminando el desperdicio que puede presentarse cuando los procesos son mantenidos sin tomar en cuenta las ineficiencias que pueden detectarse durante las transferencias del proceso. El flujo mejorado del proceso puede ser usado para hacerlo más eficiente, cometer menos errores y con menos retrabajo, lo cual puede producir ahorros en costos (Hammar, 2016).

En la tabla 13 y figura 11, titulada “Procesos según protocolo” se determinó que la mayoría de los clientes en un 55% indicaron que si siguen los procesos según protocolo; mientras que la minoría en un 45% manifestaron que no.

Dichos resultados se comparan con los alcanzados por Calampa (2019) quien concluye que para los microempresarios el impacto de los procesos administrativos a la gestión es todavía incipiente en un 58,3%. Además, señalan que el control, es el proceso con mejor gestión, porque se apoya en mecanismos como la supervisión y seguimiento.

El indicador **Mejora la evidencia para la toma de decisiones**, un segundo principio de la gestión de la calidad bajo ISO 9001 es la necesidad de tomar decisiones sobre la base de las evidencias. Al tomar las decisiones sobre la base de la evidencia, en vez de sobre “corazonadas” o “intuición”, puede enfocarse mejor en aplicar los recursos en las áreas que mejorarán la eficiencia e incrementarán los ahorros de costos con menos ensayo y error en la selección de la decisión correcta. Adicionalmente, al monitorear el proceso que está mejorando, usted será capaz de ver cuánta mejora se ha hecho, al analizar los datos generados (Hammar, 2016).

En la tabla 14 y figura 12, titulada “Toma de decisiones del personal” se determinó que la mayoría de los clientes en un 70% manifestaron que no toman decisiones por sí solos; mientras que un 30% representando a la minoría señaló que sí.

Estos resultados se cotejan con los alcanzados por Rengifo (2020) quien llega a la conclusión que la gestión de calidad se relaciona positivamente con la eficacia de los procesos administrativos, que colaboran con el proceso de toma de decisiones.

El indicador **Crear una cultura de mejoramiento continuo**, el mejoramiento continuo es el tercer principio de la gestión de la calidad bajo ISO 9001. Al adoptar esta cultura para mejorar sus procesos y salidas organizacionales, usted encontrará mayor eficiencia y ahorro de costos, incluyendo el uso de procesos sistemáticos cuando ocurren los problemas para

reducir el impacto del problema y aumentar la velocidad de recuperación. Al hacerlo continuo, mejorando año tras año, la compañía podrá ver los beneficios continuos de ello (Hammar, 2016).

En la tabla 15 y figura 13, titulada “Cultura para mejora integral de servicios” se determinó que la mayoría de los clientes en un 55% manifestó que no existe una cultura para mejora de los servicios; mientras que una minoría en un 45% manifestó que sí.

Dichos resultados se comparan con los obtenidos por Apolo y Martínez (2018), concluye que las MYPE se rigen por una pequeña administración y favorece la flexibilidad para adoptar el SGC (Sistema de Gestión de Calidad); además de contar con personal joven que podría reducir aptitudes renuentes a los cambios, facilitando la aportación de nuevas ideas que enriquezcan al SGC para incentivar la mejora continua.

El indicador **Compromiso de los empleados**, los empleados que están involucrados en la mejora de los procesos que ellos mismos llevan a cabo son empleados más felices y más comprometidos. Empleados comprometidos son más productivos y ayudarán a que la empresa mejore y ahorre, especialmente cuando ellos entienden cómo la calidad del proceso depende de ellos mismos (Hammar, 2016).

En la tabla 16 y figura 14, titulada “Compromiso por parte de los agentes” se determinó que existe una opinión dividida entre los clientes sobre el compromiso de los agentes de seguridad; ya que la mitad 50% indicaron que sí y no.

Estos resultados se cotejan con los logrados por Apolo y Martínez (2018), quien concluye que un programa de sensibilización y así ayudar a los administrativos y al personal de nuevo ingreso a coordinar esfuerzos, mayor compromiso y obtener una mejor preparación para incrementar su eficiencia, generando mayor efectividad al brindar el servicio.

## **5.2.2 VARIABLE CAPACITACIÓN (Trabajadores)**

### **5.2.2.1 Identificar los tipos de capacitación en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, 2020**

El indicador **Programas de formación**, la capacitación y desarrollo personal en una empresa como “una actividad que se enseña a los empleados como forma de desempeñar su puesto actual”. La capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo (Escuela Europea de Management, 2017).

En la tabla 17 y figura 15, titulada “Brindan programas de formación” se determinó que la mayoría de los trabajadores en un 60% manifestó que si brindan programas de formación; mientras que una minoría en un 40% señaló que no.

Estos resultados se cotejan con los alcanzados por Juárez (2018) quien concluye que el 23,30% de los vendedores manifiestan que algunas veces están capacitados para despejar las consultas de los clientes, formándolos sobre los servicios brindados.

El indicador **Programas de actualización profesional**, que pretenden la adquisición de conocimientos específicos o de mayores niveles de experticia en temas específicos. Dentro de este rango podemos considerar los estudios de grado o post grado (Escuela Europea de Excelencia, 2017).

En la tabla 18 y figura 16, titulada “Brindan programas de actualización” se determinó que la mayoría de los trabajadores en un 52% manifestaron que si brindan actualizaciones en capacitaciones; mientras que una minoría señaló que no.

Dichos resultados se comparan con los obtenidos por Martí (2017) quien concluye que la situación valorada por las MYPE sienten que el desarrollo y actualización de sus capacidades es consideradas fundamentales para el éxito de la empresa en su conjunto.

El indicador **conferencias, foros, debates o simposios**, en los cuales se aborden temas de interés para todos los grupos de empleados considerados (Escuela Europea de Excelencia, 2017).

En la tabla 19 y figura 17, titulada “Conferencias, foros y/o debates en capacitaciones” se determinó que la mayoría de los trabajadores en un 68% señaló que no se asiste a conferencias, foros y/o debates para recibir capacitación; mientras que una minoría en un 32% manifestó que sí.

Estos resultados se cotejan con los logrados por Juárez (2018) quien concluye que las tiendas de seguridad del distrito de Huaraz existe un vacío sobre la capacitación en técnicas de venta por lo que se considera necesario realizar conferencias a los vendedores para brindarles mayores conocimientos.

El indicador **talleres o cursos programados periódicamente**, suponen el dominio profundo de conocimientos tecnológicos avanzados así como la formación de hábitos cognoscitivos y capacidad creativa, que le permita enfrentar la dinámica del proceso productivo y de servicios en su área de influencia laboral (Escuela Europea de Management, 2017).

En la tabla 20 y figura 18, titulada “Talleres o cursos programados periódicos” se determinó que la mayoría de los trabajadores en un 56% manifestó que no existen talleres o cursos programados periódicos; mientras que una minoría en un 44% señaló que sí.

Dichos resultados se comparan con los obtenidos por Ccahuana (2015) quien concluye que se necesita brindar cursos programados para capacitar al personal y de forma periódica para potenciar las habilidades.

El indicador **Círculos de estudio**, pueden ser grupos profesionales o expertos en diversos temas relacionados con la Gestión de la Calidad, en los que existe espacio para la investigación, el debate y la postulación de ideas innovadoras, mediante reuniones (Escuela Europea de Management, 2017).

En la tabla 21 y figura 19, titulada “Reuniones grupales referente a calidad” se determinó que la mayoría de los trabajadores en un 68% señaló que sí se realizan reuniones grupales referente a calidad; mientras que una minoría en un 32% manifestó que no.

Estos resultados se cotejan con los alcanzados por Palomino (2018) quien concluye que en cuanto a los medios de capacitación se emplea en reuniones con el grupo de trabajo: textos, separatas, y materiales didácticos sobre el detalle de los productos y servicios.

#### **5.2.2.2 Conocer el impacto de la capacitación en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, 2020**

El indicador **Mejorar la eficiencia operacional**, al lograr mayor consistencia en la adherencia al proceso o al incrementar la eficiencia o productividad. Capacitar a sus colaboradores sería una solución razonable a este problema (Gutierrez, 2017).

En la tabla 22 y figura 20, titulada “Capacitaciones mejoran eficiencia” se determinó que la mayoría de los trabajadores en un 72% señalaron que si se mejora la eficiencia mediante capacitaciones; mientras que una minoría en un 28% indicó que no.

Dichos resultados se comparan con los obtenidos por Castro (2018) concluyó respecto a las características de la capacitación que las MYPE se requiere capacitación con medios adecuados para potenciar sus habilidades y destrezas, y alcanzar estándares adecuados en su eficiencia.

El indicador **Aumentar el valor del colaborador**, al ampliar el conocimiento de las personas en habilidades existentes o capacitarlas en nuevas áreas. Cuando sus trabajadores son expertos en una variedad de tareas, pueden desempeñar varios roles dentro de su organización (Gutierrez, 2017).

En la tabla 23 y figura 21, titulada “Capacitaciones mejora desempeño” se determinó que la mayoría de los trabajadores en un 64% manifestaron que si se mejora el desempeño por capacitaciones; mientras que una minoría en un 36% indicó que no.

Estos resultados se contraponen con los logrados por Juárez (2018) quien llegó a la conclusión que la capacitación es importante dentro de las MYPE. Los tipos de capacitación las MYPE en cuanto al tipo general que comprende las habilidades de capacitación y aplicación de sistemas los trabajadores poseen habilidades las cuales las MYPE no han podido explotar, dado que la capacitación no es la adecuada y no mejora su desempeño

El indicador **Reducir las tasas de deserción**, mediante la capacitación de sus colaboradores en nuevas áreas. Usted puede proporcionar una carrera dentro de la empresa que los mantendrá en la búsqueda de nuevas oportunidades para continuar al siguiente nivel (Gutierrez, 2017).

En la tabla 24 y figura 22, titulada “Capacitaciones permite la satisfacción laboral” se determinó que la mayoría de los trabajadores en un 56% indican que si se sienten satisfechos laboralmente por las capacitaciones; mientras que una minoría en un 44% manifestaron que no.

Dichos resultados se comparan con los obtenidos por Palomino (2018) quien determinó que en relación a los elementos para el liderazgo eficaz se rescata la comunicación de metas y objetivos, y la preocupación por el desarrollo del trabajador gozando de un ambiente de trabajo adecuado incrementando la satisfacción laboral.

El indicador **Mejorar la satisfacción del cliente** - resolviendo quejas de una manera eficiente y eficaz, y contestando preguntas con precisión. Capacitar a sus representantes de servicio al cliente para poder resolver las quejas de los clientes durante la primera llamada sería una expectativa razonable y se puede abordar con eficacia en un programa de formación en línea (Gutierrez, 2017).

En la tabla 25 y figura 23, titulada “Capacitaciones satisfacen a los clientes” se determinó que la mayoría de los trabajadores en un 64% manifestaron que sí se capacita se atiende mejor la satisfacción del cliente; mientras que la minoría en un 36% señaló que no.

Dichos resultados se contrastan con los obtenidos por Coa (2017) quien concluye que el 60% no ha recibido capacitación, por lo cual los clientes no están satisfechos; en igual sentido Martínez (2015) quien concluyó que respecto a la capacitación el 100% manifestó que la motivación mediante la capacitación es importante para mejorar el desempeño laboral y lograr un rendimiento satisfactorio.

## VI. CONCLUSIONES

En la dimensión factores determinantes de la gestión de calidad en las MYPE rubro servicio de seguridad, se concluye que los clientes señalan la participación activa del personal; el cumplimiento de las necesidades de los clientes; brindar un servicio de calidad; contar con una capacitación con las normativas; y contar con un seguimiento y control del personal se valoran positivamente. Por otro lado, los clientes señalan que en las MYPE no se evidencia la comunicación entre directivos y el personal; no emplean herramientas de calidad en pro del servicio; y no se brinda orientación y apoyo en funciones de los agentes. Por lo cual se recomienda, mantener un flujo comunicacional efectivo; que permita orientar el desempeño de los agentes de seguridad.

En la dimensión beneficios de la gestión de calidad en las MYPE rubro servicio de seguridad, se concluye que los clientes perciben la satisfacción de los servicios; que las MYPE cuentan con una imagen idónea; que realizan procesos según el protocolo; asimismo, perciben un compromiso del personal que necesita mayor involucramiento. Por otro lado, perciben que el personal no puede tomar decisiones por sí solo; y falta una cultura para mejorar de manera integral los servicios. Por lo cual se recomienda, definir políticas para que el personal pueda tomar decisiones en situaciones operativas comunes e implementar una cultura enfocada hacia el servicio del cliente.

En la dimensión tipos de capacitación en las MYPE rubro servicio de seguridad, se concluye que los trabajadores manifiestan la realización de reuniones grupales referente a calidad; reciben programas de formación; y además de actualización. Por otro lado, no se brinda o asiste a conferencias, foros y/o debates en capacitaciones; ni tampoco a talleres o cursos programados periódicamente. Por lo cual se recomienda, buscar información sobre

conferencias de seguridad para estar al tanto de las disposiciones; así como detectar necesidades de capacitación para acceder a cursos específicos.

En la dimensión impacto de la capacitación en las MYPE rubro servicio de seguridad, se concluye que los trabajadores manifiestan que la capacitación les permite mejorar su eficiencia y desempeño; asimismo lograr la satisfacción de los clientes y mantener una satisfacción laboral en su empresa. Por lo cual, se recomienda, motivar a los agentes de seguridad con la finalidad de obtener un mayor compromiso que genere un mejor desempeño, dotándoles de los recursos necesarios para su función.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Agencia EFE. (2019). *FMI rebaja proyección de crecimiento de Perú a 2.6% para este año*.  
Obtenido de <https://gestion.pe/economia/economia-peruana-pbi-de-peru-fmi-rebaja-proyeccion-de-crecimiento-de-peru-a-26-para-este-ano-noticia/>
- ASOSEC. (2018). *La Importancia de la Capacitación en la Seguridad Privada*. Obtenido de <https://asosec.co/2018/01/la-importancia-de-la-capacitacion-en-la-seguridad-privada/>
- Barcelo, J. (2018). *Cómo elaborar un Plan de Capacitación*. Obtenido de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/formacion/como-elaborar-plan-de-capacitacion/>
- Belletich, E. (2018). *Las mipymes oportunidades y problemas: a un año del desborde del río Piura*. Obtenido de <http://udep.edu.pe/hoy/2018/las-mipymes-oportunidades-y-problemas-a-un-ano-del-desborde-del-rio-piura/>
- Castro, M. (2018). *Caracterización de capacitación y marketing en las Mype del rubro productos de zapote del distrito de Catacaos, año 2018. Universidad Católica los Ángeles Chimbote*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/6167>
- CICAP. (2016). *Capacitación del personal: una necesidad compartida. Universidad de Costa Rica*. Obtenido de <http://www.cicap.ucr.ac.cr/web/capacitacion-del-personal-necesidad-compartida/>
- ConexiónEsan. (2018). *¿Por qué implementar un sistema de gestión de calidad en tu empresa?. Apuntes Empresariales*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/01/por-que-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad-en-tu-empresa/>

- Cox, J. (2017). *Aplicación del tuc de la Ley 30056 y su impacto en la reducción de los derechos laborales. Universidad de Huánuco*. Obtenido de [http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/916/COZ%20ALMONA CID%2c%20Jos%c3%a9%20Antonio.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/916/COZ%20ALMONA%20CID%2c%20Jos%c3%a9%20Antonio.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Decreto Supremo N° 044-2020. Presidencia de Consejo de Ministros. Perú, 15 de marzo de 2020
- Decreto Supremo N° 051-2020. Presidencia de Consejo de Ministros. Perú, 27 de marzo de 2020
- Decreto Supremo N° 053-2020. Presidencia de Consejo de Ministros. Perú, 30 de marzo de 2020
- Diario El Peruano. (2019). *La internacionalización de las pymes. Enfoque*. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia-la-internacionalizacion-de-pymes-76621.aspx>
- Dini, M., & Stumpo, G. (2019). *MIPYMES en América Latina Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento. CEPAL*. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44603/1/S1900091\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44603/1/S1900091_es.pdf)
- Escuela Europea de Excelencia. (2017). *Cómo desarrollar un Programa de Capacitación en Gestión de la Calidad*. Obtenido de <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2017/10/como-desarrollar-un-programa-de-capacitacion-en-gestion-de-la-calidad/>
- Escuela Europea de Management. (2017). *Capacitación y desarrollo personal en una empresa*. Obtenido de <http://www.escuelamanagement.eu/desarrollo-personal/capacitacion-desarrollo-personal-una-empresa>
- EUDE European Business School. (2017). *¿Por qué es importante la calidad en la gestión empresarial?* Obtenido de <https://www.eude.es/blog/importante-gestion-empresarial/>

- Flores, N. (2016). *Análisis para mejorar la gestión de talento humano en el desempeño laboral de la empresa SIDELCORSA CÍA. LTDA en la ciudad de Guayaquil en el periodo Junio – Diciembre 2015*. Universidad Estatal de Milagro. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/2833/1/An%C3%A1lisis%20para%20mejorar%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20talento%20humano%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20la%20empresa%20Sidelcorsa%20c%C3%ADa.%20Ltda.%20En%20la%20ciudad%20de%20Guaya>
- Fundación Universidad de América. (2018). *Importancia de los Sistemas de gestión integrados para las organizaciones en términos de competitividad*. Obtenido de <http://www.uamerica.edu.co/programas-academicos/posgrado/gerencia-de-la-calidad/importancia-de-los-sistemas-de-gestion-integrados-para-las-organizaciones-en-terminos-de-competitividad/>
- Gerencia Central de Estudios Económicos. (2019). *Notas de estudios del BCRP*. Obtenido de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Notas-Estudios/2019/nota-de-estudios-51-2019.pdf>
- Gespymes. (2019). *La importancia de las pequeñas y medianas empresas*. Obtenido de <https://gespymes.es/la-importancia-de-las-pequenas-y-medianas-empresas/>
- Gutierrez, K. (2017). *Maximice el impacto de la capacitación: Empate las necesidades del negocio con los objetivos de capacitación*. Obtenido de <https://www.shiftelearning.com/blogshift/empate-las-necesidades-del-negocio-con-los-objetivos-de-capacitaci%C3%B3n>
- Hammar, M. (2016). *Seis beneficios clave de la Implementación de ISO 9001*. Obtenido de <https://advisera.com/9001academy/es/knowledgebase/seis-beneficios-clave-de-la-implementacion-de-iso-9001/>

- Huayapa, D. (2019). *Plan de marketing para la empresa MULTICOSAS E.I.R.L. en la provincia de Espinar Cusco. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.* Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9004/APhucd.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Juárez, K. (2018). *Caracterización de la capacitación y competitividad de las MYPE comerciales, rubro electrodomésticos del mercado modelo de Piura, año 2016. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.* Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3257>
- Macias, C. (2016). *Capacitación y desarrollo personal.* Obtenido de <https://www.utel.edu.mx/blog/dia-a-dia/retos-profesionales/capacitacion-y-desarrollo-personal/>
- Marchán, E. (2017). *Gestión de calidad y merchandising en las MYPE rubro imprenta de Talara, año 2015. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.* Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/768>
- Martí, M. (2017). *Plan de capacitación para una empresa de seguridad de la Provincia de Córdoba. Instituto Peruano Aeronáutico de Argentina.* Obtenido de <https://rdu.iua.edu.ar/bitstream/123456789/644/1/4%20-%20TESIS%20MONICA%20MART%c3%8d.pdf>
- Martínez, C. (2019). *Es necesario mayor impulso a las pymes. El Economista.* Obtenido de <https://www.eleconomista.com.mx/opinion/Es-necesario-mayor-impulso-a-las-pymes-20191001-0100.html>
- Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación. Ciencias sociales.* México D.F: Editorial Progreso S.A.

- Navarro, F. (2016). *La Gestión de la Calidad Total (TQM)*. Obtenido de <https://revistadigital.inesem.es/gestion-integrada/la-gestion-de-la-calidad-total-tqm/>
- Noreña, D. (2019). *El futuro de las MYPES*. Obtenido de <https://gestion.pe/blog/el-arte-de-emprender-y-fallar/2019/01/el-futuro-de-las-mypes.html/>
- OCDE. (2019). *Las PYMEs están impulsando el crecimiento del empleo, pero necesitan una mayor inversión en habilidades, innovación y tecnología para aumentar los salarios y la productividad*. Obtenido de <https://www.oecd.org/centrodemexico/medios/laspymesestanimplandoelcrecimientodelemplo.htm>
- Palomino, E. (2018). *Caracterización de la capacitación y liderazgo de las MYPE rubro comercialización de productos informáticos de la avenida Loreto de Piura, año 2018*. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3407>
- Panizo, J. (2014). *Régimen Laboral de la Micro y Pequeña Empresa*. Obtenido de [https://mep.pe/intranetvirtual/Constitucion-y-Fomalizacion/tramites\\_laborales/MEP\\_Formalizacion\\_TramitesLaborales\\_Reporte%20-LeyMYPEGuiaCompleta.pdf](https://mep.pe/intranetvirtual/Constitucion-y-Fomalizacion/tramites_laborales/MEP_Formalizacion_TramitesLaborales_Reporte%20-LeyMYPEGuiaCompleta.pdf)
- Parodi, C. (2018). *Crecimiento y empleo en el Perú*. Obtenido de <https://gestion.pe/blog/economiaparatodos/2018/05/crecimiento-y-empleo-en-el-peru-2.html/>
- Quezada, N. (2015). *Metodología de la investigación*. Lima: Editorial Macro.
- Ramírez, M. (2016). *Determinación de los factores de éxito para la implementación de un sistema de gestión de calidad en empresas de interventoría, consultoría,*

- construcción e ingeniería en Bogotá. Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito.* Obtenido de <https://repositorio.escuelaing.edu.co/bitstream/001/476/1/Ram%C3%ADrez%20Morales%2C%20Mar%C3%ADa%20Andrea%20-%202016.pdf>
- Rojas, J. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad y marketing en las MYPE rubro centros recreacionales en el Distrito de Sullana año 2017. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.* Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2838>
- Surita, E. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de muebles en la ciudad de Sullana, año 2018. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.* Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10594>
- Toledo, N. (2016). *Población y muestra.* México D.F: Universidad Autónoma del Estado de Mexico.
- Universidad Católica Angeles Chimbote. (2019). *RESOLUCIÓN N° 0011-2019-CU-ULADECH Católica.* Obtenido de <https://www.uladech.edu.pe/index.php/transparencia/send/185-lineas-de-investigacion/1492-lineas-de-investigacion-institucional-de-la-uladech-catolica.html>
- Van Vliet, V. (2019). *Gestión de Calidad Total.* Obtenido de <https://www.toolshero.es/administracion/gestion-de-calidad-total/>
- Villalobos, C. (2019). *La importancia de las PYMES en Colombia. Marketing. HubSpot.* Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/la-importancia-de-las-pymes-en-colombia>

Villalta, K. (2018). *Caracterización de la competitividad y capacitación de las MYPES rubro metal mecánica en Tumbes, 2016. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2990>

# ANEXOS

## Anexo 1: Validaciones

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Victor Helio Patino Nune, identificado  
con DNI 02860873, con el grado de Magister en Administración.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por el estudiante JOSÉ MANUEL CASAS MONTALBÁN, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN EN LAS MYPE RUBRO SERVICIO DE SEGURIDAD EN EL DISTRITO VEINTISÉIS DE OCTUBRE, 2020", que se encuentra realizando.

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

  
Victor Helio Patino Nune  
Mg. VICTOR HELIO PATINO NUNE  
RUS: 02860873

Piura, Marzo 2020.

VALIDACIÓN

VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Observa que la administración de la empresa de seguridad orienta y apoya en sus funciones a los agentes de seguridad?	/			/		/	SI ( ) NO (x)
2. ¿Considera que los agentes de seguridad se encuentran debidamente capacitados en las nuevas normativas de vigilancia y seguridad?	/			/		/	No
3. ¿Comprueba que las MYPE de seguridad orientan sus servicios a cumplir con las necesidades de sus clientes?	/			/		/	No
4. ¿Considera que los servicios que brindan los agentes de seguridad son de calidad en sus diversas funciones?	/			/		/	No
5. ¿Evidencia una participación activa del personal de seguridad respecto al cumplimiento de sus funciones?	/			/		/	No
6. ¿Percibe una comunicación idónea entre el mismo personal de seguridad y sus directivos?	/			/		/	No
7. ¿Visualiza que los representantes de las MYPE de servicios de seguridad emplean herramientas de calidad en pro de una mejor prestación de servicios?	/			/		/	No
8. ¿Evidencia un seguimiento y control de las acciones del personal de seguridad por parte de sus superiores?	/			/		/	No
9. ¿Consideran que las MYPE de servicios de seguridad cuenta con una imagen idónea en el rubro que se desempeña?	/			/		/	No


  
*Victor Helo Patroni*
  
 Sr. VICTOR HELO PATRONI

10. ¿Usted se encuentra satisfecho con los servicios brindados por la MYPE de servicios de seguridad?	✓			✓		✓	No
11. ¿Evidencia que el personal de seguridad cuenta con procesos de intervención definidos según el protocolo?	✓			✓		✓	No
12. ¿Visualiza que el personal de seguridad puede tomar decisiones sin consultar ante cualquier evento o suceso?	✓			✓		✓	No
13. ¿Considera que la MYPE de servicios de seguridad posee una cultura que le permita mejorar de manera integral sus servicios?	✓			✓		✓	No
14. ¿Evidencia un compromiso real por parte de los agentes de seguridad?	✓			✓		✓	No

VALIDADO POR:



*Victor Hugo...*  
 VICTOR HUGO...  
 RUC: 012...

**VALIDACIÓN**

VARIABLE CAPACITACIÓN	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Las MYPE de servicios de seguridad les brindan programas de formación como agentes de seguridad de forma continua?	/			/		/	SI ( ) NO (x)
2. ¿Las MYPE de servicios de seguridad, les brindan programas de actualización en sus funciones en pro de mejorar sus servicios?	/			/		/	No
3. ¿Usted asiste a conferencias, foros y/o debates para recibir capacitaciones respecto a los servicios de seguridad?	/			/		/	No
4. ¿Las MYPE de servicios de seguridad, cuentan con talleres o cursos programados para su personal de forma periódica?	/			/		/	No
5. ¿Se realizan reuniones grupales para brindar indicaciones referentes a la calidad del servicio de seguridad?	/			/		/	No
6. ¿Consideran que las capacitaciones les permiten mejorar su eficiencia en sus funciones específicas?	/			/		/	No
7. ¿ percibe que las capacitaciones, le contribuyen en generar mayor valor en su desempeño como agente de seguridad?	/			/		/	No
8. ¿Al brindarle capacitaciones al personal de seguridad, usted se siente a gusto de seguir laborando para la empresa?	/			/		/	No
9. ¿Considera que las capacitaciones que recibe le permiten desempeñarse adecuadamente, contribuyendo a la satisfacción de la entidad a quien presta servicio?	/			/		/	No

VALIDADO POR: .....

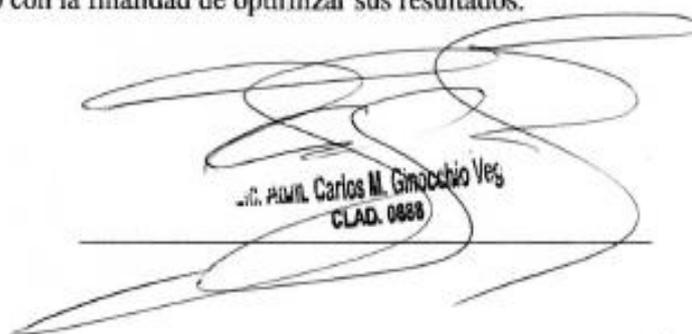
  
**VICTOR HELIO PATRIO**  
RIE - CIAP 6760

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Carlos Manuel Gimocchio Vega, identificado con DNI 02867439, con el grado de Magíster en LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CON MAESTRÍA CONCURSADA EN ADM

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: CUESTIONARIO, elaborado por el estudiante JOSÉ MANUEL CASAS MONTALBÁN, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN EN LAS MYPE RUBRO SERVICIO DE SEGURIDAD EN EL DISTRITO VEINTISÉIS DE OCTUBRE, 2020", que se encuentra realizando.

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

  
Mg. CARLOS M. GIMOCCHIO VEGA  
CLAD. 0888

Piura, Marzo 2020.

**VALIDACIÓN**

VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Observa que la administración de la empresa de seguridad orienta y apoya en sus funciones a los agentes de seguridad?	/			/		/	SI ( ) NO (X)
2. ¿Considera que los agentes de seguridad se encuentran debidamente capacitados en las nuevas normativas de vigilancia y seguridad?	/			/		/	NO
3. ¿Comprueba que las MYPE de seguridad orientan sus servicios a cumplir con las necesidades de sus clientes?	/			/		/	NO
4. ¿Considera que los servicios que brindan los agentes de seguridad son de calidad en sus diversas funciones?	/			/		/	NO
5. ¿Evidencia una participación activa del personal de seguridad respecto al cumplimiento de sus funciones?	/			/		/	NO
6. ¿Percibe una comunicación idónea entre el mismo personal de seguridad y sus directivos?	/			/		/	NO
7. ¿Visualiza que los representantes de las MYPE de servicios de seguridad emplean herramientas de calidad en pro de una mejor prestación de servicios?	/			/		/	NO
8. ¿Evidencia un seguimiento y control de las acciones del personal de seguridad por parte de sus superiores?	/			/		/	NO
9. ¿Consideran que las MYPE de servicios de seguridad cuenta con una imagen idónea en el rubro que se desempeña?	/			/		/	NO
10. ¿Usted se encuentra satisfecho							

  
 Lic. Adm. Carlos M. Gimocchio  
 2022

con los servicios brindados por la MYPE de servicios de seguridad?	/			/		/	NO
11. ¿Evidencia que el personal de seguridad cuenta con procesos de intervención definidos según el protocolo?	/			/		/	NO
12. ¿Visualiza que el personal de seguridad puede tomar decisiones sin consultar ante cualquier evento o suceso?	/			/		/	NO
13. ¿Considera que la MYPE de servicios de seguridad posee una cultura que le permita mejorar de manera integral sus servicios?	/			/		/	NO
14. ¿Evidencia un compromiso real por parte de los agentes de seguridad?	/			/		/	NO

VALIDADO POR: .....

Lic. Adm. Carlos M. Giménez Vey  
CLAD. 0806

VARIABLE CAPACITACIÓN	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Las MYPE de servicios de seguridad les brindan programas de formación como agentes de seguridad de forma continua?	✓			✓		✓	SI ( ) NO (✓)
2. ¿Las MYPE de servicios de seguridad, les brindan programas de actualización en sus funciones en pro de mejorar sus servicios?	✓			✓		✓	NO
3. ¿Usted asiste a conferencias, foros y/o debates para recibir capacitaciones respecto a los servicios de seguridad?	✓			✓		✓	NO
4. ¿Las MYPE de servicios de seguridad, cuentan con talleres o cursos programados para su personal de forma periódica?	✓			✓		✓	NO
5. ¿Se realizan reuniones grupales para brindar indicaciones referentes a la calidad del servicio de seguridad?	✓			✓		✓	NO
6. ¿Consideran que las capacitaciones les permiten mejorar su eficiencia en sus funciones específicas?	✓			✓		✓	NO
7. ¿Percibe que las capacitaciones, le contribuyen en generar mayor valor en su desempeño como agente de seguridad?	✓			✓		✓	NO
8. ¿Al brindarle capacitaciones al personal de seguridad, usted se siente a gusto de seguir laborando para la empresa?	✓			✓		✓	NO
9. ¿Considera que las capacitaciones que recibe le permiten desempeñarse adecuadamente, contribuyendo a la satisfacción de la entidad a quien presta servicio?	✓			✓		✓	NO

  
 Lic. Adm. Carlos M. Ghiocho Ve.  
 CLAD-0886

## Anexo 2: Cuestionarios

### CUESTIONARIO DIRIGIDO A CLIENTES



#### UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Buenos días/tardes, el presente cuestionario pretende recoger información de las MYPE para el desarrollo de la investigación denominada “Gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, 2020”. Por lo cual, se le agradece marcar con un aspa (X) adecuadamente según su criterio dentro del paréntesis.

### I. GESTIÓN DE CALIDAD

#### 1.1 Dimensión Factores determinantes

1. ¿Observa que la administración de la empresa de seguridad orienta y apoya en sus funciones a los agentes de seguridad?

Si ( ) No ( )

2. ¿Considera que los agentes de seguridad se encuentran debidamente capacitados en las nuevas normativas de vigilancia y seguridad?

Si ( ) No ( )

3. ¿Comprueba que las MYPE de seguridad orientan sus servicios a cumplir con las necesidades de sus clientes?

Si ( ) No ( )

4. ¿Considera que los servicios que brindan los agentes de seguridad son de calidad en sus diversas funciones?

Si ( ) No ( )

5. ¿Evidencia una participación activa del personal de seguridad respecto al cumplimiento de sus funciones?

Si ( ) No ( )

6. ¿Percibe una comunicación idónea entre el mismo personal de seguridad y sus directivos?

Si ( ) No ( )

7. ¿Visualiza que los representantes de las MYPE de servicios de seguridad emplean herramientas de calidad en pro de una mejor prestación de servicios?

Si ( ) No ( )

8. ¿Evidencia un seguimiento y control de las acciones del personal de seguridad por parte de sus superiores?

Si ( ) No ( )

### **1.2 Dimensión Beneficios**

9. ¿Consideran que las MYPE de servicios de seguridad cuenta con una imagen idónea en el rubro que se desempeña?

Si ( ) No ( )

10. ¿Usted se encuentra satisfecho con los servicios brindados por la MYPE de servicios de seguridad?

Si ( ) No ( )

11. ¿Evidencia que el personal de seguridad cuenta con procesos de intervención definidos según el protocolo?

Si ( ) No ( )

12. ¿Visualiza que el personal de seguridad puede tomar decisiones sin consultar ante cualquier evento o suceso?

Si ( ) No ( )

13. ¿Considera que la MYPE de servicios de seguridad posee una cultura que le permita mejorar de manera integral sus servicios?

Si ( ) No ( )

14. ¿Evidencia un compromiso real por parte de los agentes de seguridad?

Si ( ) No ( )

## CUESTIONARIO DIRIGIDO A TRABAJADORES



### UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Buenos días/tardes, el presente cuestionario pretende recoger información de las MYPE para el desarrollo de la investigación denominada “Gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, 2020”. Por lo cual, se le agradece marcar con un aspa (X) adecuadamente según su criterio dentro del paréntesis.

#### I. CAPACITACIÓN

##### 1.1 Dimensión Tipos

1. ¿Las MYPES de servicios de seguridad les brindan programas de formación como agentes de seguridad de forma continua?

Si ( ) No ( )

2. ¿Las MYPES de servicios de seguridad, les brindan programas de actualización en sus funciones en pro de mejorar sus servicios?

Si ( ) No ( )

3. ¿Usted asiste a conferencias, foros y/o debates para recibir capacitaciones respecto a los servicios de seguridad?

Si ( ) No ( )

4. ¿Las MYPES de servicios de seguridad, cuentan con talleres o cursos programados para su personal de forma periódica?

Si ( ) No ( )

5. ¿Se realizan reuniones grupales para brindar indicaciones referentes a la calidad del servicio de seguridad?

Si ( ) No ( )

##### 1.2 Dimensión Impacto

6. ¿Consideran que las capacitaciones les permiten mejorar su eficiencia en sus funciones específicas?

Si ( ) No ( )

7. ¿Percibe que las capacitaciones, le contribuyen en generar mayor valor en su desempeño como agente de seguridad?

Si ( ) No ( )

8. ¿Al brindarle capacitaciones al personal de seguridad, usted se siente a gusto de seguir laborando para la empresa?

Si ( ) No ( )

9. ¿Considera que las capacitaciones que recibe le permiten desempeñarse adecuadamente, contribuyendo a la satisfacción de la entidad a quien presta servicio?

Si ( ) No ( )

### Anexo 3: Matriz Indicador Pregunta

Problema general	Objetivo General	Variable	Indicadores	Preguntas	Técnica /Instrumento
¿Qué características tiene la gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, 2020?	Determinar las características de la gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, 2020	Gestión de calidad	Liderazgo y apoyo de la dirección	1. ¿Observa que la administración de la empresa de seguridad orienta y apoya en sus funciones a los agentes de seguridad?	Encuesta / Cuestionario
			Formación, capacitación y desarrollo	2. ¿Considera que los agentes de seguridad se encuentran debidamente capacitados en las nuevas normativas de vigilancia y seguridad?	
			Orientación al cliente	3. ¿Comprueba que las MYPE de seguridad orientan sus servicios a cumplir con las necesidades de sus clientes?	
			Cultura de calidad	4. ¿Considera que los servicios que brindan los agentes de seguridad son de calidad en sus diversas funciones?	
			Participación de trabajadores	5. ¿Evidencia una participación activa del personal de seguridad respecto al cumplimiento de sus funciones?	
			Comunicación interna	6. ¿Percibe una comunicación idónea entre el mismo personal de seguridad y sus directivos?	
			Aplicación de herramientas de calidad	7. ¿Visualiza que los representantes de las MYPE de servicios de seguridad emplean herramientas de calidad en pro de una mejor prestación de servicios?	
			Seguimiento y mejora continua	8. ¿Evidencia un seguimiento y control de las acciones del personal de seguridad por parte de sus superiores?	

			Mejora de la imagen	9. ¿Consideran que las MYPE de servicios de seguridad cuenta con una imagen idónea en el rubro que se desempeña?	
			Mejora de la satisfacción	10. ¿Usted se encuentra satisfecho con los servicios brindados por la MYPE de servicios de seguridad?	
			Mejor integración de procesos	11. ¿Evidencia que el personal de seguridad cuenta con procesos de intervención definidos según el protocolo?	
			Mejora de toma de decisiones	12. ¿Visualiza que el personal de seguridad puede tomar decisiones sin consultar ante cualquier evento o suceso?	
			Cultura de mejora continua	13. ¿Considera que la MYPE de servicios de seguridad posee una cultura que le permita mejorar de manera integral sus servicios?	
			Compromiso de empleados	14. ¿Evidencia un compromiso real por parte de los agentes de seguridad?	

<b>Problema general</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Variable</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Técnica / Instrumento</b>
¿Qué características tiene la gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, 2020?	Determinar las características de la gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, 2020	Capacitación	Programas de formación continua	1. ¿Las MYPES de servicios de seguridad les brindan programas de formación como agentes de seguridad de forma continua?	Encuesta / Cuestionario
			Programas de actualización del personal	2. ¿Las MYPES de servicios de seguridad, les brindan programas de actualización en sus funciones en pro de mejorar sus servicios?	
			Conferencias, foros, y debates	3. ¿Usted asiste a conferencias, foros y/o debates para recibir capacitaciones respecto a los servicios de seguridad?	
			Talleres o cursos programados	4. ¿Las MYPES de servicios de seguridad, cuentan con talleres o cursos programados para su personal de forma periódica?	
			Círculos de estudio	5. ¿Se realizan reuniones grupales para brindar indicaciones referentes a la calidad del servicio de seguridad?	
			Mejora de eficiencia del personal	6. ¿Consideran que las capacitaciones les permiten mejorar su eficiencia en sus funciones específicas?	
			Aumento del valor del personal	7. ¿Percibe que las capacitaciones, le contribuyen en generar mayor valor en su desempeño como agente de seguridad?	
			Reducción de tasas de deserción	8. ¿Al brindarle capacitaciones al personal de seguridad, usted se siente a gusto de seguir laborando para la empresa?	
			Mejora la satisfacción del cliente	9. ¿Considera que las capacitaciones que recibe le permiten desempeñarse adecuadamente, contribuyendo a la satisfacción de la entidad a quien presta servicio?	

## Anexo 4: Libro de Códigos

### GESTIÓN DE CALIDAD

		LIBRO DE CÓDIGOS																									
Orden	Descripción	Medición	Código	Clientes encuestados																				Frecuencia		Porcentaje	
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	Parciales	Total de encuestados	Sumatoria	Total Porcentaje
OE 1	<b>Indicar los factores determinantes de la gestión de calidad en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, 2020</b>																										
1	¿Observa que la administración de la empresa de seguridad orienta y apoya en sus funciones a los agentes de seguridad?	Si	1	1			1	1						1	1	1	1	1				1	9	20	45.0%	100.0%	
		No	2		2	2	2			2	2	2	2					2	2	2	2		11		55.0%		
2	¿Considera que los agentes de seguridad se encuentran debidamente capacitados en las nuevas normativas de vigilancia y seguridad?	Si	1	1	1	1		1	1					1	1	1		1	1			1	11	20	55.0%	100.0%	
		No	2			2	2			2	2	2	2				2			2	2		9		45.0%		
3	¿Comprueba que las MYPE de seguridad orientan sus servicios a cumplir con las necesidades de sus clientes?	Si	1			1	1	1	1	1				1	1	1	1		1	1			1	12	20	60.0%	100.0%
		No	2	2	2					2	2	2					2			2	2		8		40.0%		
4	¿Considera que los servicios que brindan los agentes de seguridad son de calidad en sus diversas funciones?	Si	1	1	1	1		1	1				1	1	1	1		1	1	1			1	12	20	60.0%	100.0%
		No	2			2			2	2	2					2	2				2	2		8		40.0%	
5	¿Evidencia una participación activa del personal de seguridad respecto al cumplimiento de sus funciones?	Si	1	1	1	1	1	1		1	1			1	1	1	1				1	1		13	20	65.0%	100.0%
		No	2					2	2			2	2					2	2	2				7		35.0%	
6	¿Percibe una comunicación idónea entre el mismo personal de seguridad y sus directivos?	Si	1				1	1					1			1	1	1				1	7	20	35.0%	100.0%	
		No	2	2	2	2	2			2	2	2	2		2	2			2	2	2		13		65.0%		
7	¿Visualiza que los representantes de las MYPE de servicios de seguridad emplean herramientas de calidad en pro de una mejor prestación de servicios?	Si	1	1	1			1	1	1				1		1	1			1				9	20	45.0%	100.0%
		No	2			2	2	2	2				2	2				2	2		2	2		11		55.0%	
8	¿Evidencia un seguimiento y control de las acciones del personal de seguridad por parte de sus superiores?	Si	1	1	1			1	1	1	1	1			1	1			1			1	11	20	55.0%	100.0%	
		No	2			2	2			2			2	2	2			2	2		2			9			45.0%
OE 2	<b>Conocer los beneficios de la gestión de calidad en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, 2020</b>																										
9	¿Consideran que las MYPE de servicios de seguridad cuenta con una imagen idónea en el rubro que se desempeña?	Si	1	1	1				1	1	1			1	1		1	1	1	1				11	20	55.0%	100.0%
		No	2			2	2	2	2				2	2		2					2	2		9		45.0%	
10		Si	1		1	1	1			1	1	1	1	1				1	1	1	1			12	20	60.0%	100.0%



## CAPACITACIÓN

LIBRO DE CÓDIGOS																																
Orden	Descripción	Medición	Código	Clientes encuestados																									FRECUENCIA		PORCENTAJE	
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25				
OE 3	Identificar los tipos de capacitación en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiséis de Octubre, 2020																									Parciales	Total de encuestados	Sumatoria	Total Porcentaje			
1	¿Las MYPES de servicios de seguridad les brindan programas de formación como agentes de seguridad de forma continua?	Si	1	1	1	1				1	1					1	1	1	1	1							1	1	15	25	60.0%	100.0%
		No	2				2	2			2	2	2	2					2		2					2	2		10		40.0%	
2	¿Las MYPES de servicios de seguridad, les brindan programas de actualización en sus funciones en pro de mejorar sus servicios?	Si	1	1	1				1	1			1	1	1			1	1							1	1	1	13	25	52.0%	100.0%
		No	2			2	2	2			2	2		2				2	2			2	2	2				2	12		48.0%	
3	¿Usted asiste a conferencias, foros y/o debates para recibir capacitaciones respecto a los servicios de seguridad?	Si	1				1			1	1					1	1	1			1						1		8	25	32.0%	100.0%
		No	2	2	2	2			2	2			2	2	2	2					2	2			2	2	2	2	17		68.0%	
4	¿Las MYPES de servicios de seguridad, cuentan con talleres o cursos programados para su personal de forma periódica?	Si	1	1				1	1	1		1	1					1	1			1	1	1				11	25	44.0%	100.0%	
		No	2		2	2	2				2			2	2	2	2					2	2			2	2	2		14		56.0%
5	¿Se realizan reuniones grupales para brindar indicaciones	Si	1	1	1	1			1	1	1	1				1	1	1			1		1	1	1		1	1	17	25	68.0%	100.0%
		No	2				2	2					2	2	2				2	2									8		32.0%	



## Anexo 5: Matriz de Resultados

Variable	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	SI	NO
Gestión de calidad	Factores determinantes	Liderazgo y apoyo de la dirección	1. ¿Observa que la administración de la empresa de seguridad orienta y apoya en sus funciones a los agentes de seguridad?	09	11
		Formación, capacitación y desarrollo	2. ¿Considera que los agentes de seguridad se encuentran debidamente capacitados en las nuevas normativas de vigilancia y seguridad?	11	09
		Orientación al cliente	3. ¿Comprueba que las MYPE de seguridad orientan sus servicios a cumplir con las necesidades de sus clientes?	12	08
		Cultura de calidad	4. ¿Considera que los servicios que brindan los agentes de seguridad son de calidad en sus diversas funciones?	12	08
		Participación de trabajadores	5. ¿Evidencia una participación activa del personal de seguridad respecto al cumplimiento de sus funciones?	13	07
		Comunicación interna	6. ¿Percibe una comunicación idónea entre el mismo personal de seguridad y sus directivos?	07	13
		Aplicación de herramientas de calidad	7. ¿Visualiza que los representantes de las MYPE de servicios de seguridad emplean herramientas de calidad en pro de una mejor prestación de servicios?	09	11
		Seguimiento y mejora continua	8. ¿Evidencia un seguimiento y control de las acciones del personal de seguridad por parte de sus superiores?	11	09
	Beneficios	Mejora de la imagen	9. ¿Consideran que las MYPE de servicios de seguridad cuenta con una imagen idónea en el rubro que se desempeña?	11	09
		Mejora de la satisfacción	10. ¿Usted se encuentra satisfecho con los servicios brindados por la MYPE de servicios de seguridad?	12	08
		Mejor integración de procesos	11. ¿Evidencia que el personal de seguridad cuenta con procesos de intervención definidos según el protocolo?	11	09
		Mejora de toma de decisiones	12. ¿Visualiza que el personal de seguridad puede tomar decisiones sin consultar ante cualquier evento o suceso?	06	14
		Cultura de mejora continua	13. ¿Considera que la MYPE de servicios de seguridad posee una cultura que le permita mejorar de manera integral sus servicios?	09	11
		Compromiso de empleados	14. ¿Evidencia un compromiso real por parte de los agentes de seguridad?	10	10

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Capacitación	Tipos	Programas de formación continua	1. ¿Las MYPES de servicios de seguridad les brindan programas de formación como agentes de seguridad de forma continua?	15	10
		Programas de actualización del personal	2. ¿Las MYPES de servicios de seguridad, les brindan programas de actualización en sus funciones en pro de mejorar sus servicios?	13	12
		Conferencias, foros, y debates	3. ¿Usted asiste a conferencias, foros y/o debates para recibir capacitaciones respecto a los servicios de seguridad?	08	17
		Talleres o cursos programados	4. ¿Las MYPES de servicios de seguridad, cuentan con talleres o cursos programados para su personal de forma periódica?	11	14
		Círculos de estudio	5. ¿Se realizan reuniones grupales para brindar indicaciones referentes a la calidad del servicio de seguridad?	17	08
	Impacto	Mejora de eficiencia del personal	6. ¿Consideran que las capacitaciones les permiten mejorar su eficiencia en sus funciones específicas?	18	07
		Aumento del valor del personal	7. ¿Percibe que las capacitaciones, le contribuyen en generar mayor valor en su desempeño como agente de seguridad?	16	09
		Reducción de tasas de deserción	8. ¿Al brindarle capacitaciones al personal de seguridad, usted se siente a gusto de seguir laborando para la empresa?	14	11
		Mejora la satisfacción del cliente	9. ¿Considera que las capacitaciones que recibe le permiten desempeñarse adecuadamente, contribuyendo a la satisfacción de la entidad a quien presta servicio?	16	09

**Anexo 6: Constancia de no Adeudo**

**BANCO PICHINCHA**  
OFICINA PIURA  
01 JUN 2020 02  
REPRESENTANTE FINANCIERO

AG. PIURA 7181 04/05/2020 10:16:50

20338 - RECAUDACION ULADEL  
UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE  
Fecha: 2020/05/04 Hora: 10:16:50  
DOI: 0811122102  
CASAS MONTALBAN JOSE MANUEL  
FECHA DE ORDEN DE COBRO: 2020/05/04

DETALLE	VALOR
202000PENSTALLO4 (1) 0811122102	675.00
COBRANZA	675.00 PEN
DESCUENTO	0.00 PEN
MORA	0.00 PEN
COMISION	2.50 PEN
EFFECTIVO	S/ 677.50
VALOR REDONDEO	S/ 0.00
TOTAL A PAGAR	S/ 677.50

AG. PIURA A02 BFPJ06CRA  
ID Orden: 0000459638  
ID Item: 0000128184  
ID Pago: 0003675159

**BANCO PICHINCHA**  
OFICINA PIURA  
01 JUN 2020 02  
REPRESENTANTE FINANCIERO

AG. PIURA A02 17 7181 04/05/2020 10:17:13

20338 - RECAUDACION ULADEL  
UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE  
Fecha: 2020/05/04 Hora: 10:17:13  
DOI: 0811122102  
CASAS MONTALBAN JOSE MANUEL  
FECHA DE ORDEN DE COBRO: 2020/05/04

DETALLE	VALOR
202000SERV.AMT00 (1) 0811122102	100.00
COBRANZA	100.00 PEN
DESCUENTO	0.00 PEN
MORA	0.00 PEN
COMISION	2.50 PEN
EFFECTIVO	S/ 102.50
VALOR REDONDEO	S/ 0.00
TOTAL A PAGAR	S/ 102.50

AG. PIURA A02 BFPJ06CRA  
ID Orden: 0000459638  
ID Item: 0000128185  
ID Pago: 0003675161

## Anexo 7: Turnitin

[Visualizador de documentos](#)

### Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 24-abr-2020 09:11 -05  
Identificador: 1306538322  
Número de palabras: 10247  
Entregado: 1

INFORME FINAL Por Jose Casas Montalban

Similitud según fuente	
Índice de similitud	
10%	
Internet Sources:	14%
Publicaciones:	0%
Trabajos del estudiante:	0%

## **Anexo 8: Lista de clientes**

- Estación de servicios "Progreso"
- Urb. Campestre "Loma Blanca"
- Tragamonedas "Changrila"
- Empresa UCISA S.A.
- Hotel "Esmeralda"
- Botica "Felicidad"
- Chifa "Hermanos"
- Asociación y propietarios Caballos de Paso
- Grifo Primax "Macarena"
- Universidad "San Pedro"
- Centro Medico Ocupacional SEYSO
- Revisiones Técnicas "Señor Cautivo"
- Empresa de Transporte "Días"
- Empresa DYSMAR
- Empresa Materiales de Construcción REPALSA
- Estación de servicio "San José"
- Empresa de transporte "Vegas"
- Grifo San Ignacio
- Restaurante La Taberna de Don Carlos
- Sala de entretenimiento NEVADA
- Empresa Transporte El Dorado