



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS
Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**PROPUESTA DE MEJORA EN LA CAPACITACIÓN DE
PERSONAL COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA
GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO
INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE NIVEL INICIAL, EN EL
DISTRITO DE SURQUILLO, 2019.**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION

AUTOR

Bach. ABANTO BRAVO LUIS MANUEL
ORCID: 0000-0002-8322-4792

ASESOR

MGTR. POMA ANCCASI SIMON
ORCID: 0000-0001-6594-8650

LIMA- PERÚ

2020

1. TITULO. -

**PROPUESTA DE MEJORA EN LA CAPACITACIÓN DE PERSONAL
COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO,
RUBRO INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE NIVEL INICIAL, EN EL
DISTRITO DE SURQUILLO, 2019.**

2. Equipo de Trabajo

AUTOR

Bach. Abanto Bravo Luis Manuel

ORCID: 0000-0002-8322-4792

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Bachiller en Administración, Lima, Perú.

ASESOR

Mgtr. Poma Anccasi Simón

ORCID: 0000-0001-6594-8650

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

Jurados

Dra. Zenozain Cordero Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Lic. Espinosa Otoyá Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Mgtr. Meza de los Santos Juan Pablo

ORCID: 0000-0001-8852-1342

3. Hoja de firma del Jurado y Asesor

Dra. Zenozain Cordero Carmen Rosa

Presidenta

Lic. Espinosa Otoyá Víctor Hugo

Miembro

Mgr. Meza de los Santos Juan Pablo

Miembro

Mgr. Poma Anccasi Simón

Asesor

4. Agradecimiento

Primero doy gracias a dios por la oportunidad que me brindo para hacer realidad este trabajo y culminar una etapa más en mi vida, segundo a mi señora madre, por hacerme formado un ser humano en valores y hacerme fuerte para haber pasado en el tiempo y llegado a esta fase de mi vida, agradezco a mis amigos que estuvieron presentes en el desarrollo de mi etapa de estudiante y me motivaron a culminarlo, siempre soñé con este momento, a partir de hoy espero continuar formándome y preparándome para servir a mi país, desde cualquier lugar que me toque hacerlo, siempre pensando que este esfuerzo valió la pena, asimismo incentivar a la generación que viene, indicándole que logran sus objetivos y que formen profesionalmente para contribuir al éxito de nuestro país.

5. Dedicatoria

El presente trabajo de tesis, que hoy me permite obtener el grado de Licenciado en Administración, lo dedico a dios y a mi madre, por ser los dos seres más importantes que tengo en la vida, porque gracias a dios termino una importante etapa de mi vida y a mi madre por estar siempre ahí acompañándome y brindándome la fuerza que necesite para culminar mi trabajo de investigación, que hoy me permite sustentar ante el jurado de mi casa de estudios.

Lo pongo a disposición de quien crea conveniente le sirva de consulta para su proceso de investigación.

6. Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Proponer las mejoras en la capacitación del personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas de nivel inicial, en el distrito de surquillo, 2019, la metodología utilizada fue cuantitativo, descriptivo, no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por 30 instituciones educativas del nivel inicial, las cuales fueron la muestra, a quienes se les aplicó una encuesta. Se registró los siguientes resultados: sobre los representantes de las micro y pequeñas empresas. El 37% tienen entre 31 y 50 años de edad, el 90% son de sexo femenino, mientras que el 100% son de formación superior universitaria, el 83% son promotores y/o dueños, el 70% tiene entre 7 a más años en el rubro educativo, el 63% tiene entre 11 a más trabajadores, el 57% de las MYPES consultadas están formalizadas y constituidas como sociedad anónima cerrada. Sobre la gestión de calidad el 33% señala que la planificación de la calidad es de nivel favorable, el 80% tiene nivel favorable del control de la calidad y el 63% señala que el monitoreo diario de las actividades es favorable para su MYPE. Sobre la capacitación de personal, en cuanto a la programación el 93% de las MYPE es favorable, el 97% de las MYPE verifica favorable los resultados obtenidos por la capacitación, el 87% de las MYPE considera favorable el resultado de la capacitación para medir el incremento de conocimiento y habilidades

Palabras claves: Gestión de Calidad y Capacitación de personal, MYPES.

Abstract

The present research work had the general objective: To propose improvements in staff training as a relevant factor for quality management in micro and small companies in the service sector, entry level educational institutions, in the district of Surquillo, 2019, the methodology used was quantitative, descriptive, non-experimental and cross-sectional. The population was made up of 30 initial level educational institutions, which were the sample, to whom a survey was applied. The following results were recorded: on the representatives of micro and small companies. 37% are between 31 and 50 years old, 90% are female, while 100% are university-educated, 83% are promoters and / or owners, 70% are between 7 and over in the educational field, 63% have between 11 and more workers, 57% of the MYPES consulted are formalized and constituted as a closed corporation. Regarding quality management, 33% indicate that quality planning is of a favorable level, 80% have a favorable level of quality control and 63% indicate that daily monitoring of activities is favorable for their MYPE. Regarding personnel training, regarding programming, 93% of MYPES are favorable, 97% of MYPES verify the results obtained from the training favorably, 87% of MYPES consider the result of the training to be favorable. increasing knowledge and skills

Key words: Quality management and personnel training.

6. CONTENIDO

1. TITULO. -.....	1
2. Equipo de Trabajo	2
3. Hoja de firma del Jurado y Asesor	3
4. Agradecimiento	4
5. Dedicatoria.....	5
6. CONTENIDO	8
7. Índice de tablas y figuras.....	10
8. Índice de figuras	13
I. Introducción	16
II. Revisión de la literatura.....	18
III. Metodología.....	79
3.1 Diseño de la investigación	79
3.2 Población y Muestra	80
3.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	83
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	85
3.5 Plan de Análisis	86
3.6 Matriz de Consistencia	86
3.7 Principios éticos	88
IV. Resultados	90

4.1 Resultados	90
4.2 Análisis de resultados	124
V. CONCLUSIONES	128
Referencias bibliográficas	132
Anexo 01: Cuestionario	138
Anexo 2:DIRECTORIO DE MYPES	143
Anexo 03. Propuesta de Mejora	146

7. Índice de tablas y figuras

Tabla 1	Edad de los representantes de la MYPE	90
Tabla 2	Genero de los representantes de la MYPE	91
Tabla 3	Grado de instrucción de los representantes de la MYPE	92
Tabla 4	Cargo que desempeñan los representantes de la MYPE	93
Tabla 5	Tiempo que desempeña el cargo en la MYPE	94
Tabla 6	Tiempo de permanencia de la MYPE en el mercado	95
Tabla 7	Número de trabajadores en la MYPE	96
Tabla 8	Las personas que laboran en la MYPE son familiares, personas no familiares	97
Tabla 9	Objetivo de creación de la MYPE	98
Tabla 10	Tipo de constitución de la MYPE	99
Tabla 11	La empresa, consolida información de los periodos anteriores de su gestión administrativa.	100
Tabla 12	La empresa, mide los impactos administrativos de su gestión	101
Tabla 13	La empresa, evalúa los objetivos de la gestión administrativa	102
Tabla 14	La empresa, delega responsabilidad en sus colaboradores	103
Tabla 15	La empresa, conforma equipos de trabajo en su institución	104

Tabla 16	La empresa, mantiene comunicación continua con sus colaboradores	105
Tabla 17	La empresa, recuerda a sus colaboradores sobre la misión, visión y valores en que se basa la institución.	106
Tabla 18	La empresa, mide constantemente las mejoras de su organización	107
Tabla 19	La empresa, realiza en forma continua el seguimiento de los procesos Que se desarrollan en su organización.	108
Tabla 20	La empresa, supervisa las actividades diarias de su organización.	109
Tabla 21	La empresa, evalúa los resultados de las actividades que se desarrollan en su organización.	110
Tabla 22	La empresa, monitorea el cumplimiento diario de las actividades que Desarrollan sus colaboradores.	111
Tabla 23	La empresa, planifica los programas de capacitación que se desarrolla para sus colaboradores.	112
Tabla 24	La empresa, al momento de planificar la capacitación, lo direcciona a un objetivo específico en beneficio de su organización,	113
Tabla 25	La empresa, selecciona a sus colaboradores para ser capacitados, según la función que desempeñan en su organización.	114
Tabla 26	La empresa, efectúa su programación de capacitación para sus colaboradores en forma anual.	115
Tabla 27	La empresa, al efectuar su programación de capacitación, lo realiza con técnicas específicas por funciones que desarrollan sus colaboradores.	116
Tabla 28	La empresa, efectúa procesos de capacitación de acuerdo a las funciones que desarrollan sus colaboradores.	117

Tabla 29	La empresa, supervisa la ejecución de los programas de capacitación que se desarrolla para sus colaboradores.	118
Tabla 30	La empresa, supervisa y revisa el material educativo que utilizarán en la ejecución de los programas de capacitación para sus colaboradores.	119
Tabla 31	La empresa, supervisa directamente la selección de los capacitadores que participarán en el desarrollo de los cursos para sus colaboradores.	120
Tabla 32	La empresa, verifica los resultados obtenidos después del proceso de capacitación de sus colaboradores.	121
Tabla 33	La empresa, efectúa seguimiento por medio de las encuestas de satisfacción, al finalizar los cursos de capacitación de sus colaboradores.	122
Tabla 34	La empresa, mide o comprueba los resultados de la capacitación para saber el incremento de conocimiento y habilidades obtenido por sus colaboradores en beneficio de su organización.	123

8. Índice de figuras

Tabla 1	Edad de los representantes de la MYPE	90
Tabla 2	Genero de los representantes de la MYPE	91
Tabla 3	Grado de instrucción de los representantes de la MYPE	92
Tabla 4	Cargo que desempeñan los representantes de la MYPE	93
Tabla 5	Tiempo que desempeña el cargo en la MYPE	94
Tabla 6	Tiempo de permanencia de la MYPE en el mercado	95
Tabla 7	Número de trabajadores en la MYPE	96
Tabla 8	Las personas que laboran en la MYPE son familiares, personas no Familiares	97
Tabla 9	Objetivo de creación de la MYPE	98
Tabla 10	Tipo de constitución de la MYPE	99
Tabla 11	La empresa, consolida información de los periodos anteriores de su gestión administrativa.	100
Tabla 12	La empresa, mide los impactos administrativos de su gestión	101
Tabla 13	La empresa, evalúa los objetivos de la gestión administrativa	102
Tabla 14	La empresa, delega responsabilidad en sus colaboradores	103
Tabla 15	La empresa, conforma equipos de trabajo en su institución	104

Tabla 16	La empresa, mantiene comunicación continua con sus colaboradores	105
Tabla 17	La empresa, recuerda a sus colaboradores sobre la misión, visión y valores, en que se basa la institución.	106
Tabla 18	La empresa, mide constantemente las mejoras de su organización	107
Tabla 19	La empresa, realiza en forma continua el seguimiento de los procesos que se desarrollan en su organización.	108
Tabla 20	La empresa, supervisa las actividades diarias de su organización.	109
Tabla 21	La empresa, evalúa los resultados de las actividades que se desarrollan en su organización.	110
Tabla 22	La empresa, monitorea el cumplimiento diario de las actividades que desarrollan sus colaboradores.	111
Tabla 23	La empresa, planifica los programas de capacitación que se desarrolla para sus colaboradores.	112
Tabla 24	La empresa, al momento de planificar la capacitación, lo direcciona a un objetivo específico en beneficio de su organización,	113
Tabla 25	La empresa, selecciona a sus colaboradores para ser capacitados, según la función que desempeñan en su organización.	114
Tabla 26	La empresa, efectúa su programación de capacitación para sus colaboradores en forma anual.	115
Tabla 27	La empresa, al efectuar su programación de capacitación, lo realiza con técnicas específicas por funciones que desarrollan sus colaboradores.	116

Tabla 28	La empresa, efectúa procesos de capacitación de acuerdo a las funciones que desarrollan sus colaboradores.	117
Tabla 29	La empresa, supervisa la ejecución de los programas de capacitación que se desarrolla para sus colaboradores.	118
Tabla 30	La empresa, supervisa y revisa el material educativo que utilizarán en la ejecución de los programas de capacitación para sus colaboradores.	119
Tabla 31	La empresa, supervisa directamente la selección de los capacitadores que participarán en el desarrollo de los cursos para sus colaboradores.	120
Tabla 32	La empresa, verifica los resultados obtenidos después del proceso de capacitación de sus colaboradores.	121
Tabla 33	La empresa, efectúa seguimiento por medio de las encuestas de satisfacción, al finalizar los cursos de capacitación de sus colaboradores.	122
Tabla 34	La empresa, mide o comprueba los resultados de la capacitación para saber el incremento de conocimiento y habilidades obtenido por sus colaboradores en beneficio de su organización.	123

I. Introducción

La presente investigación titulada Propuesta de Mejora en la Capacitación de Personal como factor relevante para la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio, Rubro Instituciones Educativas del Nivel Inicial, en el Distrito de Surquillo, 2019, que se puede definir como necesidad de la capacitación de personal, siendo este un proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos de las empresas, servirá para mejorar la calidad de servicio que se brinda en las instituciones educativas, del nivel inicial, materia de mi trabajo, según el INEI en su estadística señala que en el año (2018), 229.2 (miles de personas) han sido matriculadas para cursar el nivel inicial, asimismo señala en su misma estadística que el 86.7 (miles de personas) son la tasa neta de asistencia educativa de 3 a 5 años en Lima capital.

Asimismo, las Mypes enfrentan barreras que no les permiten desarrollarse de manera adecuada entre ellas tenemos la deficiente capacitación que les permitirá estar mejor preparados para resolver problemas y acontecimientos que las aquejan.

Por ello se ha propuesto el siguiente enunciado: ¿Cuáles son las mejoras en la capacitación de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro instituciones educativas del nivel inicial en el distrito de Surquillo, 2019?

Donde se ha establecido los siguientes objetivos: **Objetivos Generales** Proponer las mejoras en la capacitación del personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas de nivel inicial, en el distrito de surquillo, 2019, **Objetivos específicos:** Identificar los factores relevantes de la capacitación del

personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas de nivel inicial, en el distrito de surquillo, 2019, Describir los factores relevantes de la capacitación del personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas de nivel inicial, en el distrito de surquillo, 2019, Elaborar la propuesta de mejora en la capacitación del personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas de nivel inicial, en el distrito de surquillo, 2019.

El enfoque metodológico utilizado en la investigación es de nivel descriptivo.

El diseño de la investigación será no experimental y de corte transversal.

El tipo de la investigación es cuantitativo.

II. Revisión de la literatura

2.1 Antecedentes

Antecedentes Internacional. -

Según Rojas, (2018). en su Tesis para optar el Grado de Licenciado de Psicólogo Industrial de la Universidad Rafael Landívar, titulada *Capacitación y Desempeño Laboral, estudio realizado con los colaboradores del área de Tenería San Miguel de Quetzaltenango*, que en su resumen establece: El presente trabajo de investigación se realizó en el departamento de Quetzaltenango en la empresa Tenería San Miguel, en donde participaron los integrantes del departamento operativo, las variables de estudio son la capacitación y el desempeño laboral, “*el objetivo de dicha investigación era para determinar la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral*”.

La capacitación y el desempeño laboral” son elementos que son muy importantes en la dinámica laboral de una empresa, para determinar la importancia de la capacitación en una organización es necesario determinar si el desempeño aumenta al momento que se capacita al personal, se realiza por medio de un estudio de tipo cuantitativo – descriptivo en donde participaron 36 personas, las personas serán cuestionadas con una encuesta en donde se medirán las necesidades de capacitación y como estas influyen en el desempeño laboral de la industria.

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación se ha comprobado la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral significativamente y a nivel general, la institución debe promover el desarrollo por medio de la capacitación, en base a los resultados que la organización desea obtener, se recomendaron técnicas de capacitación aptas para capacitar a las personas motivo de estudio, así como una estructura para que el desempeño aumente

Obteniendo las siguientes conclusiones: De acuerdo con los resultados obtenidos en el estudio se determinó que, si existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los empleados de la empresa tendría, por lo que es completamente necesario para el éxito de la organización y la realización de sus colaboradores.

Se identificó que los elementos de capacitación no llenan las necesidades de la organización por lo que no se han obtenido nuevos resultados positivos para la organización provenientes de la capacitación y la medición del desempeño.

Se determinó que el desempeño laboral si mejora con la capacitación, ya que por medio de capacitaciones técnicas se ha obtenido mejores resultados, nuevos conocimientos para entregar nuevos y mejores productos, para lograr resultados positivos en la organización.

No se cuenta con un plan de capacitación adecuado para esta organización, en donde se propongan fechas, temas, metodología y participantes para las diferentes capacitaciones, así como los encargados de transmitir los conocimientos en los temas de crecimiento personal y de los temas técnico-profesionales.

La periodicidad de las actividades de capacitación no está definida, solamente se recibe una capacitación cuando se encuentra una oportunidad o cuando sucede un evento de emergencia como un accidente o un producto deficiente.

Según Torres y Torres (2010) en su Tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración de la Pontificia Universidad Javeriana de la ciudad de Bogotá, D.C, titulada *“Capacitación por competencias laborales un logro productivo para la empresa farmacéutica laboratorios de Colombia”*; establece en su resumen ejecutivo que la presente investigación se

realizó en una organización que se desarrolla en el sector farmacéutico, llamada Laboratorios de Colombia, destacada por la distribución a Nacional de productos nutricionales y farmacéuticos.

El objetivo principal de la presente investigación es: Implementar un programa de Capacitación basada en Competencias Laborales, para la fuerza de ventas de la empresa Laboratorios de Colombia, teniendo en cuenta un modelo básico de Capacitación.

La investigación está basada en la metodología exploratoria aplicada por medio de panel de expertos, entrevistas focalizada, encuestas estas dirigidas al área comercial de dicha organización.

Los resultados del trabajo de campo permiten identificar aquellas competencias Laborales que son primordiales para capacitar a los integrantes del área de ventas este por medio del desarrollo de un Plan Maestro de Capacitación por Competencias, buscando siempre una mayor productividad y desempeño de los mismos.

Señalando las siguientes conclusiones El equipo investigador concluye que se debe ofrecer capacitación a la fuerza comercial en competencias laborales, y siguiendo las sugerencias de los encuestados, lo pertinente es ofrecerles una lista de competencias para que ellos escojan en cuáles de éstas consideran que deben ser capacitados con el fin de mejorar su rendimiento y desempeño en el puesto de trabajo.

No obstante, el equipo investigador considera que deben ser capacitados en negociación, ya que ésta es una competencia que tanto los gerentes de mercadeo y ventas, como los visitadores médicos deben poseer en un nivel alto, puesto que implica tener habilidades para aproximarse al cliente, dirigir la conversación en términos de ‘ganar-ganar’, y lograr en últimas el

cierre de una venta, o al menos dejar concertada una próxima cita con el cliente para poder hacer el debido seguimiento, etc.

Esto es importante pues la misión de Laboratorios de Colombia, es precisamente el comercializar estos productos; por lo tanto, la venta y la prescripción de los mismos es esencial para que la organización pueda seguir funcionando.

Esta propuesta del modelo de capacitación por competencias laborales, es el primer paso para que la organización comience a capacitar a sus colaboradores en este tema tan importante para el desarrollo del talento humano de la organización.

Gracias al proceso que el grupo investigador desarrolló de la mano de los colaboradores del área de ventas de Laboratorios se logró lo siguiente: Identificar las competencias específicas que debe tener cada uno de los 7 perfiles de cargo del área comercial. Determinar en qué grado cada colaborador del área de ventas posee la competencia evaluada. Teniendo en cuenta que la capacitación es una herramienta esencial para el desarrollo del talento humano de cualquier área de Laboratorios de Colombia, se logró descubrir cuáles fueron las metodologías implementadas en pasadas capacitaciones, qué tan efectivas fueron, y cuáles son las inconformidades frente a las mismas, esto con el fin de brindar una solución y unas atribuciones positivas al nuevo modelo de capacitación.

Para Moreira (2013), establece en su “Tesis que presenta para Optar por el Grado Académico de Magister en Docencia y Gerencia en Educación Superior”, titulada “*Necesidades de Capacitación Profesional del Personal Administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio*”

Señalando el siguiente resumen: Las universidades demandan hoy, no sólo la implementación de los currículos académicos, los sílabos por asignaturas y actualización de conocimientos de la docencia, máximo nivel académico; por ello, debemos mejorar nuestra calidad de servicio, que éstos sirvan para satisfacer las exigencias de los usuarios, estamos obligados a desarrollar procesos de auténtica modernización.

Tanto la forma de entregar una información a tiempo de acuerdo a los requerimientos del usuario como en la forma de funcionar internamente para lograr atender con la eficacia y confiabilidad necesaria. El presente trabajo de investigación corresponde básicamente a un estudio de tesis con planteamiento de hipótesis en la modalidad lógica.

Este proceso de estudio tiene investigación de campo y un proyecto de intervención. Las unidades de análisis en este fueron orientadas al personal administrativo, directivo, estudiantes y docentes de la Universidad Cristiana Latinoamericana-extensión Guayaquil. De las opiniones de las personas entrevistadas, se pudo detectar que un gran porcentaje la necesidad de capacitación en atención al cliente al personal administrativo.

Todos ellos vertieron criterios que nos hacen llegar a la conclusión de que la UCL no puede dejar de considerar esta problemática y debe incursionar en talleres de capacitación. Si se implementara un módulo práctico de capacitación profesional mejoraría el servicio de calidad en la UCL. Por la carencia de capacitación, ha conllevado a ofrecer un servicio deficiente, es por esto que surge la propuesta y el requerimiento de un Módulo práctico de capacitación, la mayor prioridad de capacitación según el personal administrativo es de atención y servicio al cliente, lo cual permitirá optimizar los resultados de atención y brindar un servicio de excelencia a nuestros usuarios.

Estableciendo las siguientes conclusiones: El 95 % de la población encuestada de Universidad Cristiana Latinoamericana están de acuerdo que la formación incide en la calidad de servicio, la comunidad universitaria está de acuerdo que se efectúen evaluaciones cada semestre al personal de atención al cliente para medir la calidad de servicio que ofrece al usuario.

El 88% del personal administrativo manifiestan que no cuenta con la suficiente experiencia requerida para brindar un servicio de atención al cliente, 90% del personal administrativo y delegado de la Universidad reconocen que el servicio de atención que ofrecen no es de excelencia.

El 91% del personal administrativo manifiestan que al recibir un módulo práctico de capacitación en atención al cliente sería un factor importante para mejorar la calidad de servicio, así mismo el 99% del personal administrativo consideran que al tener capacitación continua se mejoraría la calidad de servicio en la atención al cliente.

El 100% de los docentes y estudiantes manifiestan que las políticas de atención al cliente tanto interno como externo son débiles, dado que la universidad no ha brindado la capacitación permanente al personal administrativo, Docentes y estudiantes con el 93% considera que el personal administrativo.

Según Estrella y Peralta, (2017) universidad de Guayaquil facultad de ciencias administrativas unidad de posgrado tesis presentada como requisito para optar por el título de máster en administración de empresas con mención en RR.HH. y marketing tema: “DESARROLLO DE PLAN DE CAPACITACIÓN PARA SERVIDORES PÚBLICOS EDUCACIÓN ZONA 8” Objetivo general. Desarrollar un Plan de Capacitación para mejorar el desempeño laboral de los servidores públicos administrativos de las diferentes entidades de la Zona

8 del sector educación. Metodología La investigación descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades que se someta a un análisis. La población para el estudio investigativo se delimita de acuerdo al distributivo de la zona 8 correspondiente al 21 de junio del 2017, de los funcionarios del régimen laboral LOSEP (Ley Orgánica de Servicio público) y que se encuentran bajo la modalidad de contrato ocasional y nombramiento, quienes laboran en la Coordinación Zonal y Distritos Educativos de la Zona 8 de Educación,

Resumen. Hoy en día capacitar al recurso humano de una empresa representa una inversión prometedora, logrando significativos impactos en la productividad. Ecuador es un país que aún se encuentra en vías de desarrollo, pero su gobierno apostó por un programa cuyo objetivo es lograr la equidad y crecimiento económico para mejorar la calidad de vida de la población, este programa recibe el nombre de "Plan Nacional del Buen Vivir", que junto con el "Plan Nacional de Capacitación" apuntan a renovar la imagen de sus servidores públicos brindando servicios ágiles y de calidad. Lamentablemente este objetivo se vio opacado por la crisis que atraviesa el país, debido a la caída del precio del petróleo, que luego de 7 años de bonanza está pasando factura a la economía, al punto de encontrarse actualmente en período de austeridad que acompañado con el terremoto del 16 de abril de 2016 ha ocasionado políticas de restricción en el gasto público. Se realizó un estudio cuya finalidad era identificar la situación actual de las capacitaciones brindadas a los servidores públicos administrativos en la Zona 8 del Sector Educación, mediante la realización de encuestas y entrevistas realizadas a mandos medios de la institución. Los resultados obtenidos comprobaron la falta de capacitación en los servidores y se desarrolló un plan ajustado a la economía restringida del país enfocado en capacitaciones virtuales brindadas por instituciones

públicas y capacitaciones internas apoyados con los miembros de la propia institución. Esto acompañado de una fuerte campaña de socialización. Conclusiones. Se considera necesaria la elaboración de un Plan de Capacitación, el cual deberá ser ejecutado de manera que no se vea afectado el presupuesto del Estado, ya que como es de conocimiento público el país se encuentra atravesando una época de austeridad, derogando momentáneamente los procesos de capacitación formal. 98 El análisis de resultados también puso en evidencia que el personal administrativo está de acuerdo en recibir capacitaciones informales, en este sentido los compañeros de trabajo se convierten en facilitadores de las actividades que realizan cotidianamente, lo que nos permitiría realizar un proceso de adiestramiento en temas donde se detecte una carencia de conocimientos por parte del personal. Cabe indicar que al realizar este proceso no se necesitarán recursos ya que los facilitadores serán los propios funcionarios quienes repliquen sus conocimientos en base a la experiencia, se usarán las propias instalaciones de la institución y se podrán realizar en horarios de trabajo, organizándolo de tal manera que no se vea afectado el normal funcionamiento institucional.

Según Álvarez, Freire y Gutiérrez (2017) UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN ESCUELA DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS DEPARTAMENTO DE GESTIÓN EMPRESARIAL Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas Tesis presentada como parte de los requisitos para la obtención del grado de Licenciado en Ciencias de la Administración de Empresas de la Universidad de Concepción.

Objetivo general. Evaluar el impacto de la capacitación en la productividad laboral de las empresas chilenas. La muestra se compone de los 13 sectores que abarca la Cuarta Encuesta

Longitudinal de Empresas, donde con un total de 8.084 empresas 1.337 empresas capacitan, lo que representa un 16.5% del total, así a continuación se presenta el cuadro 2 que contiene el 22 número de empresas por sector, el detalle de cuantas empresas capacitan y las que no lo hacen, además del porcentaje que representan las empresas capacitadas por cada sector. La presente investigación midió el impacto de la capacitación en la productividad laboral de las empresas chilenas durante el año 2015. Para ello, se utilizó la cuarta encuesta longitudinal a empresas (ELE4), de la cual se consideró una muestra de 8.084 empresas. Se utilizó la metodología Propensity Score Matching (PSM), Nearest Neighbor Matching (NNM) y Coarsened Exact Matching (CEM), utilizando como variable de resultado la productividad laboral, variable de tratamiento la capacitación laboral y variables explicativas el tamaño, capital extranjero, I+D, departamento de I+D, personal calificado de I+D, maquinaria & equipo, educación, propiedad privada, propiedad extranjera, exportación y salario. Los resultados indicaron que existe una diferencia entre la productividad laboral de aquellas empresas que realizaron capacitación y las que no lo hicieron, sin embargo, tal diferencia no fue significativa. Conclusiones. Como se ha observado en la sección previa, la capacitación no tendría un efecto significativo sobre la productividad laboral de las empresas Chilenas, lo que representaría una discordancia con gran parte de la literatura revisada previamente, donde se esperaba que la capacitación tuviese un efecto positivo y significativo en la productividad laboral.

Antecedentes Nacionales. -

Según Aguilar y Marlo, (2016) presento su tesis para optar el Título profesional de Licenciado en Administración de pública “*Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Lambayeque 2015*”.

Estableciendo el siguiente resumen: En la presente investigación tuvo como objetivo general diseñar un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque 2015.

“El tipo de investigación fue Aplicada y Descriptivo Propositivo; y su diseño fue transversal no experimental; el tamaño de la población es de 946 y de la muestra es de 141 trabajadores del HRL la cual se les aplico un instrumento de 22 ítems.

Como resultados se obtuvo que el 45,4% de los encuestados indicó que sí se ejecutó un plan de capacitación en el HRL; mientras que a 54,6% de los encuestados indicó que no se ejecutó. Así como el 12,1% de los encuestados opina que el área de recursos humanos del hospital siempre evaluó los requisitos para los puestos que solicita; mientras que el 56,0% de los encuestados opinó que nunca.

En conclusión, se identificó un alto porcentaje con respecto a falta de conocimiento de la existencia de un plan de capacitación, lo cual generó un bajo rendimiento laboral y una debilidad para el HRL; por no tener bien definidas las funciones de su talento humano.

Concluyendo lo siguiente: Las necesidades de capacitación del personal del Hospital Regional Lambayeque, detectadas a través de la encuesta son: relaciones interpersonales, comunicación, motivación, clima organizacional, trabajo en equipo, atención al paciente. En la institución sí existe un perfil de puestos de trabajo y el manual de funciones, los cuales tienen relación; sin embargo, algunos de los empleados consideran que no se brinda la información necesaria relacionada a estos temas.”

“Se concluye que según aplicación de encuestas en relación a las características del plan de capacitación cumpliendo con el objetivo específico 1: En la tabla 01 se muestra los

resultados con respecto a que el HRL tiene un buen local para su desarrollo laboral, donde el 71,6% de los encuestados está totalmente en desacuerdo; mientras que el 8,5% de los encuestados está de acuerdo.”

“En la tabla 07; se observa que el 32,6% de los encuestados indicó que si existe y conoce los planes de capacitación del HRL; mientras que el 67,4% de los encuestados indico que no existe o no conoce.”

Para Surco, (2017) en su Tesis para optar el Título profesional de Licenciado en Administración, de la Universidad Nacional del Altiplano, titulada *“La Capacitación de Personal y el Desempeño Laboral en la Clínica Puno Sociedad de Responsabilidad Limitada Periodo 2017”*.

Determina el siguiente resumen: El propósito del presente trabajo de investigación titulado “la capacitación de personal y el desempeño laboral en la Clínica Puno Sociedad de Responsabilidad Limitada periodo 2017”, surge motivado e interesado en determinar el nivel de capacitación y Analizar cuáles son los factores que ayudan en el buen desempeño laboral para posteriormente dar algunos.

Proponer lineamientos que se puedan aplicar en las capacitaciones el objetivo “Proponer lineamientos que contribuya a mejorar el desarrollo adecuado de la capacitación para incrementar el desempeño laboral de los trabajadores, en base a la determinación de los factores que contribuyan a la capacitación de personal en el desempeño laboral de los trabajadores de la clínica puno .

La metodología utilizada es el método científico inductivo, debe contener una serie de preguntas o ítems respecto a una o más variables a medir, el diseño es una investigación no

experimental de diseño transversal o transaccional, ya que la obtención de los datos se realizó una sola vez después de todas las capacitaciones

Las técnicas utilizadas son: La observación se fundamenta en la búsqueda del realismo y la interpretación del medio y la Encuesta que tendrá 14 Y también mediante una ficha de observación que tendrá 13 ítems. Las cuestiones aplicadas evalúan la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Clínica Puno concluyéndose.”

Determinando las siguientes conclusiones: Realizada la investigación sobre la capacitación de personal y el desempeño laboral en la Clínica Puno Sociedad De Responsabilidad Limitada Periodo 2017 se llegó a las siguientes conclusiones.

El nivel de capacitación de personal es “bueno” La capacitación es una de las funciones clave de la administración y desarrollo del personal en las organizaciones y, por consiguiente, se interesan cada vez más en que las condiciones físicas y ambientales para desarrollar los eventos de capacitación reúnan los requisitos mínimos aceptables. Debe operar de manera integrada con el resto de las funciones de este sistema.

Lo anterior significa que la administración y el desarrollo del personal debe entenderse como un todo, en que las distintas funciones -incluida la capacitación- interactúan para mejorar el desempeño de las personas y la eficiencia de la organización. Muchos trabajadores aprecian y disfrutan de la responsabilidad y prestigio de capacitar a sus compañeros.”

Existe un conjunto de factores básicas que se emplean en la administración y el desarrollo del proceso de capacitación personal de las organizaciones modernas, factores como el ambiente, los contenidos de los talleres ayudan en el desempeño laboral de los trabajadores de la

clínica puno las cuales también pueden ser provechosamente utilizadas para la gestión de la capacitación.

Según Quispe, (2018), en su Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Relaciones Industriales de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, titulada *“La Capacitación en el Desempeño Laboral de los Trabajadores Conserjes de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa”*

“Señalando el siguiente resumen: “El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar el desempeño y capacitación laboral de los conserjes de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, del distrito de Arequipa, provincia de Arequipa, Región Arequipa. Señores miembros del jurado, pongo a vuestra consideración la presente tesis titulada: LA CAPACITACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES CONSERJES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA” (pág. 4).”

“El contenido de esta investigación está dividida en cinco capítulos, los que se detallan a continuación”:

“El Capítulo I comprende el planteamiento del problema, en el que se presenta un enfoque de la situación y el contexto en el cual se hallaba inmerso el problema de desempeño y capacitación laboral de los conserjes de la Universidad Nacional de San Agustín. Asimismo, se exponen los antecedentes del problema investigado; la justificación; las limitaciones que se presentaron a lo largo del trabajo y las preguntas de investigación que se relacionan con los objetivos, general y específicos, que sirvieron de guía en las actividades desarrolladas” (pág. 5).

“En segundo lugar, tenemos al Capítulo II que contiene al Marco Teórico, donde se fundamenta el trabajo de investigación y se adopta una perspectiva teórica, señalando las variables de la presente tesis, referida al desempeño y capacitación laboral de los conserjes de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, describiendo sus modelos y niveles. Se sustentan los enfoques teóricos que se consideraron válidos para centrar la investigación” (pág. 5).

“Tenemos luego el Marco Metodológico, que viene a ser el Capítulo III, donde se presenta la hipótesis de la investigación; asimismo, se muestran la variable independiente y la dependiente; la metodología, que es cuantitativa, comprende el tipo y el diseño de investigación; la población y la muestra, el método de investigación, las técnicas e instrumentos que se emplearon en el desarrollo del presente trabajo; y el análisis de los datos que nos permitieron expresar los resultados numérica y gráficamente, utilizándose para tal fin una serie de fórmulas estadísticas” (pág. 5).

“En el Capítulo IV tenemos los resultados; aquí se verifican la hipótesis al obtener el valor de las encuestas. Los resultados obtenidos después de la aplicación de las encuestas a los trabajadores al jefe de servicio interno, considerando altamente valor significativo de los resultados. Luego tenemos al Capítulo V, donde proponemos el Plan de Capacitación, que tiene la presentación, objetivos, contenidos, recursos y módulos del desarrollo de capacitación con su propia metodología” (pág. 6).

“Determinando las siguientes conclusiones: Según los resultados, la mayoría de trabajadores conserjes encuestados manifestaron que tienen estudios superiores; asimismo tenemos a casi la mitad de conserjes encuestados que tienen estudios secundarios concluidos y no hay presencia de algún trabajador sólo con estudios primarios. Podemos afirmar que la mayoría de los

trabajadores conserjes sí recibe capacitación en área de trabajo, la capacitación es muy importante para los trabajadores para que puedan cumplir bien sus funciones en su trabajo” (pág. 6).

“Por otro lado, se visualiza que la universidad si tiene un plan de capacitación para los trabajadores conserjes, aunque no es tan adecuado para los trabajadores. De la misma manera, indica que la capacitación es muy importante porque influye en el desempeño laboral de conserjes trabajadores de la Universidad, con una capacitación los trabajadores cumplirán mejor su función en su centro de trabajo. Tenemos que la mayoría de trabajadores asiste semestralmente a los cursos de capacitación, podemos apreciar que los trabajadores sí asisten a cursos de capacitación, esto es importante, que los trabajadores asistan a cursos de capacitación a favor de los mismos” (pág. 7).

“Según los resultados, tenemos que la mayoría de trabajadores reciben parcialmente en el desempeño de sus funciones, porque las capacitaciones no son adecuadas para el desarrollo de sus funciones. Por otro lado, la mayoría de los trabajadores ha mejorado sus funciones con la capacitación recibida en la Universidad; la capacitación ha sido muy importante para los trabajadores mencionados.

Según García (2017) facultad de ciencias empresariales escuela académico profesional de administración pública en su tesis *“La capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario, en el hospital belén de Trujillo año 2017”*.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar sobre tres aspectos importantes como es la capacitación, desempeño laboral y la calidad de servicio al usuario en el Hospital Belén de Trujillo. Tal es así se utilizó la metodología de tipo descriptiva correlacional cuantitativa realizándose un proceso de estudio en la prueba de hipótesis de la técnica de

recolección de datos, a través de una encuesta estructurada compuesta por 20 Ítems con escala Likert respecto a capacitación, habiendo también 15 ítems respecto al desempeño laboral, y 29 ítems respecto a la calidad del servicio. Los índices de confiabilidad por el método Alpha Cronbach arrojaron valores de 0,876 para el instrumento aplicado, considerándose como confiable. El primer aspecto se procedió analizar la capacitación recibida por el personal administrativo del Hospital Belén, obteniendo un resultado negativo donde el 47.37% respondió que no se ejecuta actividades de capacitación; así como el desempeño laboral respondieron en un 45.34% que es eficaz. Respecto a la calidad de servicio los pacientes en un 53.82% respondieron que es seguro el servicio que reciben. Al correlacionar los datos se aplicó el Rho de Spearman y respecto a capacitación y calidad se obtuvo un coeficiente de correlación de -0.33, y respecto desempeño laboral y calidad se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.406, concluyendo que no existe relación entre las variables capacitación, desempeño laboral y calidad de servicio. Concluyendo lo siguiente: Respecto a la capacitación se concluye que un 47.37%, no existe actividades de ejecución de capacitación para el personal del Hospital Belén, dando mayor cumplimiento a mi primer objetivo específico y un segundo de un 40.89% que no se ejecutó y no existe planificación de las actividades de Capacitación.

Según Rosales, (2017), en su tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración, *“Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores de Grupo Perú L&J SRL, Lima 2017” UNIVERSIDAD SAN PEDRO FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN.*

Objetivo general: Analizar y determinar cómo influye la capacitación, en el desempeño laboral, en los colaboradores de la empresa GRUPO PERU L&J SRL, Lima 2017. El tipo de

investigación de este trabajo fue aplicada, de carácter descriptivo – correlacional, porque se dan detalles de la relación con la capacitación respecto al desempeño laboral de los colaboradores. Este tipo de investigación se tabulo datos, interpretaciones, descripciones y mediciones. La presente investigación se realizó en la empresa GRUPO PERU L&J S.R.L, su propósito fue determinar la influencia de la capacitación en el desempeño laboral. Como hipótesis de estudio se planteó que la capacitación influye de manera positiva, en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de estudio. La metodología corresponde a una investigación de tipo descriptivo, cuyo diseño es no experimental de corte transversal. La población objeto de la investigación fueron 15 colaboradores de la empresa GRUPO PERU, de ambos sexos; por tanto, dado que la población es pequeña, no fue necesario determinar la muestra; debido que se aplicó el instrumento de investigación a todos los colaboradores de la empresa. Las encuestas fueron procesadas en el Software SPSS-21, cuyos resultados se presentan en diversas tablas y figuras, que forman parte del presente informe. En el presente informe se demostró, como resultado final, que existe relación entre las variables capacitación y desempeño laboral, tal como indica la técnica análisis estadístico chi cuadrado, el valor de (p) es 0.007 menor que alfa (0.05), en consecuencia se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis Nula; es decir, existe una relación moderada positiva entre la capacitación y el desempeño laboral. Conclusiones. Un 60% opina que está totalmente de acuerdo con los tipos de capacitación que se brinda en la empresa. Esta información obtenida por la empresa GRUPO PERU L&J S.R.L, nos dice que están de acuerdo con la capacitación que se les brinda. 2. El 53% opina que está totalmente de acuerdo con las políticas de la empresa para la evaluación del desempeño. Esta información obtenida por los colaboradores de la empresa GRUPO PERU L&J S.R.L, nos dice que están de acuerdo con las políticas de la empresa para la evaluación del

desempeño. 3. Determinar cómo influye la capacitación en el desempeño laboral, se estableció que existe relación entre las variables de estudio ya que al brindar un buen servicio lograremos que los clientes estén satisfechos, tal como indica la técnica análisis estadístico chi cuadrado, el valor de (p) es 0.007 menor que alfa (0.05), en consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis Nula.

Antecedentes Locales. -

Para, Barrientos, (2017). Sustento en su trabajo de tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, titulada: *“La Capacitación del Personal y la Calidad de Servicio del Centro de Contacto Banco de Crédito del Perú en el cuarto trimestre 2016”*,

Determinando el siguiente resumen: *“La presente investigación se realizó con el propósito de conocer la relación entre la capacitación del personal y la calidad de servicio del Centro de Contacto Banco de Crédito BCP en el cuarto trimestre 2016”*.

En base a este estudio se determinó a través de la confirmación de nuestra hipótesis, que existe una relación entre la capacitación de personal y la calidad de servicio que se brinda. Para ello se recolectó información de diversos autores, quienes afirman que el objetivo de la capacitación es mejorar el desempeño en el trabajo por las habilidades conceptuales y de relaciones humanas que desarrolla el colaborador; y como consecuencia ayudan a mantener niveles excepcionales de calidad.

Asimismo, se realizaron 2 encuestas: una dirigido a los asesores y otra a los clientes, con el objetivo de obtener información desde la perspectiva del cliente interno y externo. Los resultados de la primera encuesta permitieron fortalecer la importancia que tiene para los asesores tener

capacitaciones programadas, no sólo porque reconocen que pueden desarrollar un mejor servicio, sino porque también es una motivación.”

Por parte del cliente, también reconocen el manejo de conocimiento del asesor y que va de la mano de la optimización del tiempo de la llamada. Finalmente, se logró realizar un tercer análisis porque se entrevistó a una supervisora del Centro de Contacto, quién nos contó sobre el programa de capacitación y el propósito del banco en los próximos años.

Obteniendo los siguientes conclusiones: Se ha determinado que la capacitación de personal influye en la calidad de servicio del centro de contacto BCP cuarto trimestre 2016, Se ha evaluado que las horas de capacitación son muy importantes en la calidad de servicio del centro de contacto BCP cuarto trimestre 2016.

Se refleja en el resultado de las nuestras encuestas que el 65% de asesores indican que las horas de capacitación influye en la calidad de servicio, se ha comprobado que el número de asesores es el adecuado para la atención al pública. Se refleja el resultado de la encuesta en la tabla N°15 que el 66% están de acuerdo y totalmente de acuerdo con el número de asesores para la atención.

Para Cruz y Sánchez (2016). Presentaron en su Tesis para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración, la misma que fue titulada *Plan de Capacitación para mejorar el desempeño laboral del personal de la Empresa publicidad y servicios generales S.A. que labora en el Campus UPAO de la ciudad de Trujillo en el año 2016*. De la Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego.

En su resumen determino que se ha realizado para determinar si el Plan de Capacitación contribuye a mejorar el desempeño laboral del personal de la Empresa de Publicidad y Servicios

General BOGA S.A que labora en el campus UPAO de la Ciudad de Trujillo en el año 2016. El Enunciado del proplema fue ¿De qué manera la aplicación del Plan de Capacitación contribuye a la mejora del desempeño del personal de la empresa Publicidad y Servicios Generales Boga S.A que labora en el Campus UPAO de la ciudad de Trujillo en el año 2016?; y cuya hipótesis fue: La aplicación del Plan de Capacitación contribuye de manera significativa a mejorar el desempeño del personal de la empresa Publicidad y Servicios Generales Boga S.A que labora en el campus UPAO de la ciudad de Trujillo en el año 2016. Se utilizó el diseño cuasi experimental con medición previa y posterior; utilizando la técnica la encuesta y como instrumentos el cuestionario para la recolección de datos. Se consideró como población objeto de estudio a los administrativos y operarios de la empresa, conformada por un total de 133 trabajadores. La aplicación del Plan de Capacitación con el fin de mejorar el desempeño laboral de los operarios de la empresa antes mencionada, tiene como finalidad solucionar los principales problemas de la empresa, como es en parte operativa. Los resultados al aplicar el Plan de Capacitación, 85% de los operarios considera que tiene los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñarse en su puesto de trabajo y cuanto a la evaluación del desempeño por parte de los supervisores se obtuvo un 77%.

Según Rengifo, (2018). Presento en su Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, la que título *Proceso de Capacitación y el Desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017*. De la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo,

En su resumen determino que en su estudio se aplicó el enfoque cuantitativo, dado que se tiene como procedimiento general y unitario al método científico. El diseño es no experimental, correlacional, transversal. La población estuvo constituida por 120 trabajadores y la muestra

empírica de 92 trabajadores del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, el muestreo fue aleatorio. Para la validez de los instrumentos de investigación se aplicó la validez de contenido, mediante el juicio de expertos y para la fiabilidad de los mismos se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach.

En la investigación se determinó, que existe relación positiva y significativa entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017. Lo cual se demuestra con el coeficiente de correlación de Spearman (sig. (Bilateral o p valor) = 0,000 < 0,05; Rho = 0,707**).

Obteniendo las siguientes conclusiones: Primera: En relación al objetivo general, se concluye que existe relación positiva y significativa entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017. Lo cual se demuestra con el coeficiente de correlación de Spearman (sig. (Bilateral o p_valor) = 0,000 < 0,05; Rho = 0,707**).

Segunda: Sobre el primer objetivo específico, se concluye que, existe relación positiva y altamente significativa entre el proceso de capacitación y la capacidad cognitiva del personal administrativo del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017. Lo cual se verifica con el coeficiente de correlación de Spearman (sig. bilateral o p_valor = 0,000 < 0,05; Rho = 0,823*).

Tercera: En referencia al segundo objetivo específico, se concluye que existe relación positiva y significativa entre el proceso de capacitación y la capacidad afectiva del personal administrativo del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017. Lo cual se

evidencia con el coeficiente de correlación de Spearman (sig. bilateral o p_valor = 0,000 < 0,05; Rho = 0,747**).

Cuarta: En relación, al tercer objetivo específico, se concluye que existe relación positiva baja y significativa entre el proceso de capacitación y la capacidad psicomotora del personal administrativo del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017. Lo cual se verifica, con el coeficiente de correlación de Spearman (sig. bilateral o p_valor = 0,000 < 0,05; Rho = 0,275**).

Quinta: Sobre el cuarto objetivo específico, se concluye que existe relación positiva baja y significativa entre el proceso de capacitación y la motivación profesional del personal administrativo del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017. Este resultado se comprueba con el coeficiente de correlación de Spearman (sig. bilateral o p_valor = 0,000 < 0,05; Rho = 0,324**).

Para Umiña (2017), establece en su Tesis para obtener el título de Licenciada en Administración, titulada *“Plan de Capacitación y el Desempeño Laboral en la Empresa Serpetbol Perú S.A.C – San Borja 2016”* de la Universidad Autónoma del Perú.

Estableciendo el siguiente resumen: “La situación problemática es el bajo desempeño laboral del personal de la empresa Serpetbol Perú S.A.C. en la sede San Borja, a partir de ello se formuló el siguiente problema: ¿Cómo el Plan de capacitación se relaciona con el desempeño laboral en la empresa Serpetbol Perú - San Borja 2016? En la justificación se determina que es pertinente ya que se identifica que se debe mejorar el desempeño laboral para cumplir las labores del personal” (pág. 5).

“Así mismo la hipótesis alterna es: Si se aplicará un Plan de Capacitación se relacionaría significativamente con el desempeño laboral de la empresa Serpetbol Perú S.A.C. El objetivo de la investigación es: Determinar la relación que existe entre el Plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Serpetbol Perú - San Borja 2016”.

“En el contexto de la investigación, el diseño es no experimental-transversal, este tipo de diseño implican la recolección de datos en un solo corte observando los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo donde el tipo de investigación del estudio es: descriptivo-correlacional. La población está conformada por 36 trabajadores, donde la muestra es el total de la población en los cuales se aplican los cuestionarios. En la prueba de hipótesis el grado de significación de las variables es 0.146, concluyendo que: Si se aplicara un Plan de capacitación entonces, se relacionaría significativamente con el desempeño laboral del personal de la empresa Serpetbol Perú S.A.C. en la sede San Borja 2016”.

“La investigación llega a la siguiente conclusión: la aplicación adecuada del plan de capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral”.

Determinando las siguientes conclusiones: “En relación al objetivo general se concluye que existe una relación positiva moderada con un valor de Pearson de 0.796, a un nivel de significancia de 0,000, el cual nos indica que, a mayor capacitación del personal, mayor sería el desempeño laboral de la empresa Serpetbol Perú S.A.C, En relación al primer objetivo específicos se concluye que existe una relación positiva moderada con un valor de Pearson de 0.648, a un nivel de significancia de 0,000, el cual nos indica que, a mayor sea la necesidad del colaborador, mejor sería el desempeño laboral de la empresa Serpetbol Perú S.A.C.

En relación al segundo objetivo específico se concluye que existe una relación positiva moderada con un valor de Pearson de 0.658, a un nivel de significancia de 0,000, el cual nos indica que, a mayor ejecución de la capacitación, mejor sería el desempeño laboral de la empresa Serpetbol Perú S.A.C.

En relación al tercer objetivo específicos se concluye que existe una relación positiva moderada con un valor de Pearson de 0.667, a un nivel de significancia de 0,000, el cual nos indica que, a mayor evaluación se realicen en las capacitaciones, mejor sería el desempeño laboral de la empresa Serpetbol Perú S.A.C”.

Para Castañeda (2016). Presentó en su Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, la que título *Proceso de Desarrollo de Personas y su Relación con el Desempeño Laboral de los trabajadores de una Empresa Hotelera en la Ciudad de Cajamarca en el año 2016*” De la Facultad de Negocios Carrera de Administración de la Universidad Privada del Norte.

En su resumen consideró “El objetivo de la presente investigación fue establecer la relación entre el Proceso de desarrollo de personas y el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa hotelera en la ciudad de Cajamarca en el año 2016. En el Marco teórico se presentan algunos antecedentes a nivel internacional, nacional y local, así como también algunos conceptos sobre el Proceso de desarrollo de personas y Desempeño Laboral. La presente investigación es un estudio descriptivo – correlacional. La muestra estuvo conformada por 60 trabajadores de la empresa hotelera en estudio, a quienes se les aplicó cuestionarios del Proceso de desarrollo de personas y Desempeño laboral respectivamente, para ello se realizó una prueba piloto y se le sometió a la prueba de consistencia a través del Alpha de Cronbach, obteniendo una fiabilidad de

0.8585 respecto al Proceso de desarrollo de personas y 0.8504 referente a Desempeño laboral, lo cual indica que es un instrumento confiable. El primero explora la variable proceso de desarrollo de personas entendida como la inversión de la organización en su personal en función a indicadores como número de capacitaciones continuas, nivel de desarrollo profesional, nivel de instrucción, número de rotación de puestos, nivel de adaptabilidad al cambio, número de retroalimentaciones de datos y posibilidad de solucionar problemas del área. El segundo explora la variable desempeño laboral, entendida como la manera en la que un empleado desarrolla sus actividades en su puesto, asociado a indicadores como nivel de establecimiento de metas, número de recompensas, nivel de satisfacción, nivel de capacidad, nivel de compromiso con la meta, número de retroalimentaciones, nivel de complejidad de la tarea, nivel de relevancia de las actividades, nivel de esfuerzo, nivel de persistencia y número de estrategias de la tarea. Finalmente, los resultados concluyen que el Proceso de desarrollo de personas tiene una relación directa y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa hotelera en la ciudad de Cajamarca en el año 2016, la misma que se evidenció a través de la prueba de Pearson obteniendo como resultado un coeficiente de 0.516, presentando una significancia de 0.000”.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Capacitación de personal

Definición

Según Chiavenato, (2017) define. “La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos” (págs. 330-331).

Contenido de la capacitación

1. “Trasmisión de información: “el contenido de muchos programas de capacitación son informaciones sobra la empresa, sus y servicios, organización y políticas, reglas y reglamentos. Es un cuerpo de conocimientos indispensable para los capacitados sepan que hacer, como, cuando y donde” (pág. 331).
2. “Desarrollo de habilidades: sobre todo, las habilidades, destrezas y conocimientos directamente relacionados con el desempeño del puesto presente o de posibles funciones futuras. Se trata de una capacitación orientada directamente hacia la ejecución adecuada de las tareas y operaciones que se realizaran, o sea, como aplicar la información y conocimientos que se reciben” (pág. 331).
3. “Desarrollo o modificación de actitudes: se trata del cambio de conducta o actitud de las personas, para la modificación de actitudes negativas de los trabajadores y convertidas en otras más favorables, como aumentar la motivación o desarrollar la sensibilidad de gerencia y supervisión en cuanto a los sentimientos y las reacciones de las personas” (pág. 331).
4. “Desarrollo de conceptos: “la capacitación puede dirigirse a elevar la capacidad de abstracción y la concepción de ideas y filosofías, sea para facilitar y aplicación de conceptos en la práctica de administración” (pág. 331).
5. “Creación de competencias individuales: por encima de todas las cuestiones anteriores, se trata de crear y desarrollar las competencias duraderas en las personas, como aumentar el conocimiento (saber), habilidades (saber hacer), juicio (saber

juzgar y decidir) y actitudes (saber hacer acontecer) frente a las situaciones”. (pág. 332).

Objetivos de la capacitación

Los principales objetivos de la capacitación son:

- “Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto” (pág. 332).
- “Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no solo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas” (pág. 332).
- “Cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración” (pág. 332).

Ciclo de la capacitación

“La capacitación es el acto intencional de proporcionar los medios que permitan el aprendizaje, fenómeno que surge como resultado de los esfuerzos de cada individuo” (pág. 332).

1. “*Insumos (entradas o inputs)*: como educandos, recursos de la organización, información, conocimiento, etc” (pág. 332).
2. “*Proceso u operación (throughputs)*: como procesos de enseñanza, aprendizaje individual, programas de capacitación, entre otros” (pág. 332).
3. “*Productos (salidas u outputs)*: como personal capacitado, conocimiento adquirido, competencias, éxito o eficacia organizacional, etc” (pág. 332).

4. “*Realimentación* (feedback): como evaluación de los procedimientos y resultados de la capacitación, ya sea con medios informales o procedimientos sistemáticos (pág. 332).

La ISO 10015 utiliza el conocido Ciclo de Deming y define la capacitación como un proceso de cuatro etapas: analizar, planear, hacer y evaluar. Cada etapa se conecta a la siguiente, con una entrada. En realidad, solo cambian las palabras:

- ANALIZAR = diagnosticar las necesidades de capacitación.
- PLANEAR = programar la capacitación.
- HACER = ejecutar el programa de capacitación.
- EVALUAR = medir los resultados de programa de capacitación (pág. 338).

“El tiempo requerido para la capacitación puede reducirse drásticamente con una cuidadosa selección del personal. La mayoría de los trabajadores prefieren un trabajo que les permita ampliar sus conocimientos y experiencia” (J. Yllescas, 2012) (pág. 345).

La necesidad de capacitación puede manifestarse en:

- 1) Datos de selección de personal;
- 2) Evaluaciones de desempeño;
- 3) Capacidad, conocimientos y experiencia de los trabajadores;
- 4) Introducción de nuevos métodos de trabajo, maquinaria o equipos;
- 5) Planificación para vacantes o ascensos en un futuro y
- 6) Leyes y reglamentos que requieran entrenamiento.

“Al establecer un programa de capacitación, el primer paso consiste en coordinar las necesidades (introducción de un nuevo equipo) con objetivos de aprendizaje específicos (al

finalizar su capacitación, los trabajadores entrenados sabrán mantener y retribuir en su trabajo diario lo aprendido)” pág. 346.

“Los elementos para evaluar el cumplimiento de los objetivos deben establecerse desde el principio. Es necesario determinar las diferencias entre los conocimientos de los trabajadores y los objetivos propuestos para evitar la repetición de datos conocidos o la suposición de conocimientos inexistentes” pág.346.

“Cuando se les pregunta a los trabajadores si tienen los conocimientos necesarios para el puesto, no siempre se obtiene una respuesta veraz. Algunos trabajadores creen que, si no responden afirmativamente, no obtendrán las oportunidades que desean. Otros pueden ocultar su falta de conocimientos o comprensión por timidez o temor” pág. 66.

Es necesario evaluar la competencia de cada trabajador para que pueda desempeñarse en forma independiente. “El personal debe tener la oportunidad de demostrar sus conocimientos prácticos sin humillaciones ni riesgos personales” (Billikopf 2006) (pág. 45).

La capacitación está orientada a la preparación técnica del recurso humano de las organizaciones para que este se desempeñe eficientemente en las funciones a él asignadas, produzca resultados de calidad, dé excelentes servicios a sus clientes, prevenga y solucione anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización. Por medio de la capacitación se logra que el perfil del recurso humano se adecue a las necesidades de conocimientos, habilidades y actitudes requeridos en un puesto de trabajo. Finalmente, señala Hernández (1999) que: “*El plan debe contener un capítulo destinado a las estrategias para su puesta en práctica. Esto significa, identificar los medios estructurales y administrativos, así como los momentos más oportunos para*

su ejecución. Involucra esta fase, estrategias de negociación, de coordinación y de dirección del plan” (pág. 116).

En relación con la capacitación, según Mondy, R & Noe (2005) señalan que es, “una función importante de la administración de recursos humanos, que consiste no solo en capacitación y desarrollo, sino también en actividades de planeación y desarrollo de carreras individuales y evaluación del desempeño”. (pág. 202). Mondy, R & Noe (2005) afirman, además, que “capacitación y desarrollo son el centro de un esfuerzo continuo diseñado para mejorar las capacidades de los empleados y el desempeño organizacional”. (pág. 202).

Mientras que para Louart (1994), con otras palabras, pero siempre haciendo énfasis en los procesos de capacitación, señala que “un sistema de formación es necesariamente complejo. Tiene que conciliar objetivos generales, necesidades propias de cada departamento y demandas individuales”. (pág. 163).

Lo que Louart, propone es que en toda organización el personal debe ser capacitado de acuerdo con sus necesidades, y que para tal fin se debe tener claro cuáles son los objetivos organizacionales; porque estos permiten responder a los contenidos que han de tener los programas de capacitación.

“Cuando en el nivel empresarial se tiene claro cuáles son los objetivos organizacionales es muy fácil adaptarse a las exigencias del mercado y a los nuevos desafíos que esta demanda. Por otro lado, las capacitaciones proponen tener personal más humanizado, con alto potencial de trabajo en equipo y apto para tomar decisiones en el momento oportuno. En el mundo globalizado de los negocios las empresas altamente competitivas son aquellas que tienen a su personal altamente motivado, y hay muchas razones para mantenerlo así. Entre ellas se encuentra el grado

de conocimiento y capacitación que este personal tenga, y la empresa debe tener mucha apertura para capacitarlo” (pág. 167).

En relación con la capacitación, Mondy, R & Noe (2005) señalan que es, “una función importante de la administración de recursos humanos, que consiste no solo en capacitación y desarrollo, sino también en actividades de planeación y desarrollo de carreras individuales y evaluación del desempeño”. (pág. 202). Mondy, R & Noe (2005) afirman, además, que la “capacitación y el desarrollo son el centro de un esfuerzo continuo diseñado para mejorar las capacidades de los empleados y el desempeño organizacional”. (pág. 202).

De lo señalado anteriormente se deduce que la capacitación no es un hecho aislado de todo el proceso que lleva a cabo una empresa o institución, sino que forma parte de un todo coordinado que se planifica, se ejecuta y se evalúa. Tiene como fin primordial motivar al recurso humano para que se sienta en un ambiente de trabajo agradable en el que pueda desarrollar su capacidad creativa y productiva.

Mientras que para Mitchell (1995): Los beneficios que la capacitación tiene para el personal es necesario destacar que:

- Ayuda al individuo para la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.
- Forjas líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.
- Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.

- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.” (pág. 105).

6.2.2 **Gestión de Calidad**

“Entiéndase como gestión de calidad, a un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo. Así que, antes que nada, tenemos que hacer aclaración, en que no se quiere identificar los errores cuando ya se han producido, sino que se deben evitarse antes de que ocurran” (pág.56).

“De ahí deviene su gran importancia dentro del sistema de gestión de una organización. De nada sirve corregir los errores de forma continua, si no aprendemos de ellos e intentamos anticiparnos a su aparición” (pág. 56).

“La gestión de calidad reúne un conjunto de acciones y procedimientos que tratan de garantizar la calidad, no de los productos obtenidos en sí, sino del proceso por el cual se obtienen estos productos”.

Al tener claro el concepto de gestión de calidad surge otra pregunta importante. ¿Cómo debo llevar a cabo una gestión de calidad adecuada en mi organización?

“Por esto, tendremos que implantar un sistema de gestión de calidad con el rigor suficiente como para que podamos evaluar de forma continua nuestro proceso productivo, de forma que no sólo identifiquemos desviaciones, sino que podamos adelantarnos a ellas”.

“Esto solo se puede conseguir con auditorías periódicas que permitan realizar las comprobaciones adecuadas a las posibles desviaciones, con herramientas que nos faciliten la implementación del sistema de gestión de calidad, siendo satisfactorio y eficiente”.

“El proceso de control que desarrolle la gestión de calidad conlleva a una importante gestión documental y la implicación de todos los responsables y directivos que participen de una u otra fase del proceso de producción. Por lo que, la comunicación interna es fundamental para que todas las personas implicadas sepan en todo momento todas las posibles desviaciones y errores que se pueden producir”.

“De ahí la importancia de un software de gestión que permita desarrollar una comunicación de manera fluida, evitando duplicidades y ahorrando tiempo y dinero a la empresa”.

“En el proceso de producción, no sólo es necesario controlar de forma puntual los errores y desviaciones que surjan en el proceso, sino que también es fundamental aprender de ellos para conseguir anticiparnos, implementado de esta manera un sistema de gestión basado en la calidad, que repercuta en mayores beneficios para la organización, derivados entre otras cosas, de una reducción de los costes monetarios y de tiempo”.

Características de la Gestión de Calidad

“Satisfacción del cliente: la finalidad de la implantación de un sistema de gestión de la calidad es poder cumplir las expectativas del cliente”.

“Obtención de nuevos clientes: el cumplimiento de los estándares que un sistema de gestión de la calidad determina, da seguridad ante clientes potenciales”.

“Mejora en la organización de los procesos de la empresa: los procesos que se llevan a cabo en la actividad productiva siguen unos estándares que aseguran que se están cumpliendo las normas que hacen que sea un proceso optimizado”.

“Diferenciación de la competencia: una empresa que se encuentre certificada va a destacar por encima de su competencia. El hecho de contar con un sistema de gestión de la calidad

certificado proyecta una imagen positiva ante los clientes potenciales que hace que la empresa prevalezca frente a otras”.

“Reducción de costes sin que afecten a la calidad: es posible mejorar la calidad de un producto o servicio sin que la calidad del mismo se vea afectada”.

“Cumplimiento de requisitos de la Administración pública: contar con la certificación en las normas ISO es un requisito para entrar en cualquier concurso de la Administración Pública sin el cual no se puede optar a participar en él”.

“Cumplimiento de exigencias derivadas de la pertenencia a un grupo: en algunas empresas, la mayoría multinacionales, la certificación del sistema de gestión de la calidad es un requisito indispensable para formar parte del grupo y asegurarse de que ningún componente baja la guardia en materia de calidad de producto o servicio”.

Teorías de la Gestión de Calidad

Para Luanne Kelchner (2002), traducido por Estebas Arenas, dice que las empresas utilizan sistemas de gestión de calidad para mejorar la eficiencia de sus procesos, lo que puede ayudar a aumentar la rentabilidad. Los sistemas de gestión de calidad total (TQM) utilizan una variedad de herramientas y teorías para capacitar a los empleados, crear un ambiente de equipo y centrarse en la voz del cliente para ofrecer productos de calidad a tiempo a los clientes, para lo que señala las siguientes teorías (pág. 45):

“Mejora continua, las organizaciones que utilizan un sistema de TQM realizan mejoras continuas que afectan a la calidad de los procesos y productos de la empresa. Un enfoque de mejora continua exige a los empleados a luchar por ceo defectos y la eficiencia en todos los procesos. Las

actividades de mejora continua buscan áreas que requieran mejoras de una manera proactiva” (pág. 46).

“Enfoque en el cliente, los clientes externos e internos son el enfoque de los sistemas TQM. Los clientes externos son las empresas o personas que hacen pedido de productos a una organización. Los clientes internos de una organización son los compañeros de trabajo o departamentos que toman parte del trabajo a medida que se mueven a través de la empresa. Por ejemplo, en una línea de producción, un cliente interno es el compañero de trabajo en la próxima etapa en el proceso de fabricación” (pág. 46).

“Participación en equipo, los sistemas TQM confían en las personas que trabajan en una organización para mejorar la calidad y los procesos. Desde los gerentes de nivel superior hasta el puesto más bajo de la organización están involucrados en el proceso de mejora continua en las organizaciones que utilizan este sistema. Las empresas proporcionan capacitación en las herramientas, conceptos y técnicas del sistema de gestión de la calidad a todos los empleados. Las empresas TQM crean un ambiente de trabajo en equipo y promueven a sus trabajadores a tomar la iniciativa para mejorar los procesos y la calidad. Estos sistemas no pueden funcionar sin la participación y el impulso de la alta dirección” (pág. 47).

“Orientado por datos, las organizaciones TQM utilizan datos cuantificables para tomar decisiones en los procesos de mejora de la empresa. Herramientas como el control estadístico de procesos, mapeo de procesos y graficas de barras ayudan a los empleados y directivos a identificar los problemas de calidad y proporcionan un método para medir el éxito de una iniciativa de calidad. Los diagramas de flujo ayudan a entender un proceso de calidad e identificar los puntos débiles,

como la duplicidad de los pasos del flujo de trabajo. Las empresas utilizan los datos para realizar un seguimiento de los defectos de calidad y encontrar las áreas que necesitan mejorar” (pág. 47).

ISSO 9001:2015

“Es la norma reconocida a nivel internacional para los sistemas de gestión de calidad (SGC). Es la norma de SGC más utilizada en el mundo, con más de un 1.1 millones en el mundo, de certificados emitidos en 179 países”.

“La ISO 9001 proporciona una estructura y un conjunto de principios que aseguran un enfoque lógico a la gestión con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes y partes interesadas” (pág.26).

Escala de Likert

Para Rensis Likert, la Escala de Likert es un método de medición utilizada por los investigadores con el objetivo de evaluar la opinión y actitudes de las persona, existen varios tipos de escalas de medición enfocadas en el comportamiento de las personas, y la escala de Likert es una de las más utilizadas, es por ello que el Psicólogo Likert distinguió entre una escala apropiada, la cual emerge de las respuestas colectivas a un grupo de ítems (pueden ser 8 o más), y el formato en el cual las respuestas son puntuadas en un rango de valores (pág.41).

Técnicamente, una escala de Likert hace referencia al último. La diferencia de estos dos conceptos tiene que ver con la distinción que Likert hizo entre el fenómeno que está siendo investigado y las variables de los medios de captura (pág. 41).

La Escala de Likert es uno de los tipos de escalas de medición utilizados principalmente en la investigación de mercados para la comprensión de las opiniones y actitudes de un consumidor hacia una marca, producto o mercado meta. Nos sirve principalmente para realizar mediciones y

conocer sobre el grado de conformidad de una persona o encuestado hacia determinada oración afirmativa o negativa (pág. 42).

Cuando se responde a un ítem de la escala de Likert, el usuario responde específicamente en base a su nivel de acuerdo o desacuerdo. Las escalas de frecuencia con la de Likert utilizan formatos de respuestas fijas que son utilizados para medir actitudes y opiniones. Estas escalas permiten determinar el nivel de acuerdo o desacuerdo de los encuestados (pág. 45).

“Las ventajas de la escala de Likert, es una escala de fácil aplicación y diseño, puede utilizar que no tiene relación con la expresión, ofrece una graduación de la opinión de las personas encuestadas, y muy sencilla de contestar”.

En cuanto a las desventajas de la escala de Likert, existen estudios científicos que indican que existe un sesgo en la escala, ya que las respuestas positivas siempre superan a las negativas, también hay estudios que indican que los encuestados tienden a contestar “de acuerdo” ya que implica un menor esfuerzo mental a la hora de contestar la encuesta, dificultad para establecer con precisión la cantidad de respuestas positivas y negativas (pág.52).

Ciclo Deming

El ciclo Deming viene de las siglas **planificar, hacer, verificar y actuar**, en inglés plan, do, check, act. También es conocido como ciclo de mejora continua o círculo de Deming, por ser Edwards Deming (1951) su autor. “Esta metodología describe los cuatro pasos esenciales que se deben llevar a cabo de forma sistemática para lograr la mejora continua, entendiendo como tal al mejoramiento continuo de la calidad (disminución de fallos, aumento de la eficacia y eficiencia, solución de problemas, previsión y eliminación de riesgos potenciales”).

El círculo de Deming lo componen 4 etapas cíclicas, de forma que una vez acababa la etapa final que se debe volver a la primera y repetir el ciclo de nuevo, de forma que las actividades son reevaluadas periódicamente para incorporar nuevas mejoras. La aplicación de esta metodología está enfocada principalmente para ser usada en empresas y organizaciones (pág.76).

Triangulo de Juran

Para el consultor y experto de la calidad el rumano Joseph Juran (1986) propuso que una correcta gestión de la calidad se logra a través de una trilogía de procesos

“La planificación de la calidad, se basa en desarrollar lo que el cliente precisa, ya sea un producto o un servicio, y así satisfacerlo” (pág. 86).

“El control de calidad, es quien suministra los estándares de calidad que se utilizarán para la inspección” (pág. 86)

“La mejora de la calidad, generalmente nace de la detección de errores. Hallar errores y conocer su origen nos permite encontrar una oportunidad de mejora del proceso” (pág. 86).

Técnicas de Gestión de la calidad (TQM)

“La implantación de un sistema TQM sirve para ayudar a la organización a conseguir el máximo de eficiencia y flexibilidad en todos sus procesos, enfocándola hacia la obtención de los objetivos a corto y medio plazo”.

Calidad

Al describir lo que es la gestión de la calidad, se debe comenzar por realizar una definición etimológica del término Calidad, según la real academia de la lengua, proviene del griego Kalos, que significa: “Lo bueno, lo apto”, pero también tiene su origen en la palabra latina Qualitaten, que significa “cualidad” o “propiedad”.

Según ISO 9000:2000, enfoque central de este trabajo de investigación; Calidad “Es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos” (FONDONORMA-ISO 9000:2005, 2006. (pág. 2).

En cuanto, Nava (2005), “califica al término Calidad como subjetiva, ya que se refiere a la apreciación que cada persona tiene según sus expectativas y / o experiencias, reduciéndose el término a un adjetivo que califica alguna acción, materia o individuo. Por otro lado, para Juran Joseph (1990), calidad no es más que la Adecuación al uso”.

Para Galgano (1995), “cuando se habla de calidad, se debe considerar ocho puntos importantes: Satisfacción del cliente, prevención, atención a los clientes internos, productividad, flexibilidad, eficiencia, proceso, inversión e imagen hacia el exterior” (Galgano Alberto, 1995. (pág. 16).

Gestión

Gestión según ISO 9000 se refiere a las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización. (FONDONORMA-ISO 9000:2005, 2006. (pág. 9).

El término Gestión está muy utilizada en el siglo 21, de hecho, ha venido sustituyendo o englobando lo que conocemos por Administración y según Chiavenato (2004), Administración es un “proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de recursos organizacionales para alcanzar determinados objetivos de manera eficiente y eficaz”. (pág. 20).

Para Senlle (2001), aborda más ampliamente esta definición cuando expresa que: “Gestionar es un término de origen latino que significa llevar a la práctica una serie de diligencias y acciones relativas a la administración de los recursos técnicos, económicos y humanos, con la

finalidad de hacer cumplir los objetivos prefijados en la organización y lograr los resultados esperados” (pág. 86).

Planificación

Para Senlle (2001), La Planificación está relacionada con la acción de trazar un camino a seguir, es decir construir un modelo o sistema de utilidad, confeccionar un plan de acción o diseñar un orden en el cual se desarrollarán acciones para lograr un fin. (pág. 79). “Esta planificación puede realizarse en forma global o parcial y pueden utilizarse herramientas de control para hacerla más efectiva”.

Control

Controlar es un proceso que permite inspeccionar, fiscalizar, comprobar y evaluar que las tareas se realicen de acuerdo a lo establecido para que se alcancen los objetivos planteados. (Senlle, 2001). Para controlar se hace necesario detectar desviaciones, analizar causas, así como determinar medidas correctivas. (pág. 36).

Organización

Según Senlle (2001), es la “disposición, arreglo u orden de las cosas para que funcionen. Organizar es establecer procesos, sujetando a reglas el número, orden, armonía y dependencia de las partes que componen un todo”. (pág. 79).

Desde el punto de vista de la norma ISO 9000, una organización es un conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones. (FONDONORMA-ISO 9000:2005, 2006. (pág. 10).

Dirección

Según Urwick Lyndall (citado por Chiavenato, 2004), la Dirección es una de las principales funciones de la Administración y la define como una actividad continua de tomar decisiones y traducirlas en instrucciones, sean específicas o generales; desde este punto de vista la dirección está estrechamente ligada a la función del liderazgo (pág. 26).

Planeamiento Estratégico

Señalemos que la Planificación Estratégica viene hacer el proceso en el que definimos y ejecutamos una ruta a largo plazo para la organización, tomando en cuenta que el logro de los objetivos o propósitos establecidos por las organizaciones, es a través del análisis de la situación presente y de la deseada a futuro, viendo el entorno de la empresa y sus brechas existentes. La planificación se hace para responder a los cambios internos y externos, de manera que la empresa se mantenga competitiva en el mercado.

Para construir un plan estratégico de una organización se debe tener en cuenta los siguientes elementos:

- a) Ser: principios, valores, habilidades;
- b) Hacer: misión, estrategias, procesos;
- c) Tener: visión, políticas, objetivos, esto permitirá formular las rutas a seguir para toda organización.

El planeamiento estratégico es utilizado por las organizaciones para los siguientes objetivos:

Para afirmar la organización: fomentar la vinculación entre los “órganos de decisión” (E.D.) y los distintos grupos de trabajo de la empresa y buscar el compromiso de todos.

Para descubrir lo mejor de la organización: el objetivo es hacer participar a las personas en la valoración de las cosas que hacemos mejor, ayudándonos a identificar los problemas y oportunidades.

Para aclarar ideas futuras: muchas veces, las cuestiones cotidianas, el día a día de una empresa, nos absorben tanto que no nos dejan ver más allá de mañana. Este proceso nos va a “obligar” a hacer una “pausa necesaria” para que nos examinemos como organización y si verdaderamente tenemos un futuro que construir.

Herramientas de la Gestión de Calidad

Diagrama de afinidad

Según Método KL Kawatica Jiro (1968), dice que se utiliza para la organización de ideas, opiniones y expresiones que aporta un grupo sobre un problema complejo que se tiene de un área.

Metodología:

Se subdivide en:

Determinar la pregunta enfoque

Generación silenciosa de ideas

Exposición de ideas

Agrupación de ideas

Jerarquización

Resumen de resultados

Diagrama de relación

“Determina que idea tiene influencia sobre otra, respetando esta relación mediante una flecha en la dirección de la influencia”.

Diagrama de Árbol

“Permite descomponer cualquier meta general, de modo gráfico, en fases u objetivos concretos, así como determinar acciones detalladas para alcanzar un objetivo”.

Matriz de Priorización

“Establece Prioridades entre un conjunto de elementos para facilitar la toma de decisiones”.

Diagrama Matricial tipo L y T

“Establecer la relación entre distintos elementos o factores, así como el grado en que ésta se da”.

Diagrama de proceso de decisiones

Detecta aquello que puede fallar y explica la contra medida.

Ventajas

“Facilitar a los miembros del equipo una visión global de las fases a desarrollar”.

Hace posible anticipar qué puede suceder en cada una de esas fases.

“Permite adelantar los potenciales problemas que pueden surgir durante el desarrollo del proyecto”.

Tener previstas acciones que puedan contrarrestarlas.

Gestión de la calidad total (TQM)

“La implantación de un sistema TQM sirve para ayudar a la organización a conseguir el máximo de eficiencia y flexibilidad en todos sus procesos, enfocándola hacia la obtención de los objetivos a corto y medio plazo”.

“La gestión es un cúmulo de acciones articuladas de una Institución, las cuales son dinámicas y flexibles que buscan: logros y objetivos educacionales a nivel nacional e internacional”.

“Entonces la tarea de los directivos consiste en establecer condiciones para que los objetivos futuros se concreten, teniendo en cuenta la realidad y lo que se quiere lograr para un futuro”.

Según Brandstadter (2007:56), “señala que la gestión, proviene del latín gestio-onis, “acción de llevar a cabo”, que a su vez deriva de gerere: “llevar, conducir, llevar a cabo, mostrar”. Y también lo relaciona con gesto, de “gestus”, que significa actitud” (pág. 23).

Asimismo, “El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española RAE (2001) define a la gestión como el “*acto de gestionar o efecto de administrar*”; y gestionar alude al “*acto de hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o deseo cualquiera*”.

Según Beltrán (2007), “determina a la gestión como un punto de partida dentro de las teorías organizativas, las cuales la conciben como “una especialización técnica asociada a hacer operativos a ciertos procesos de producción, distribución y valoración de bienes” (pág. 4).

Según Uribe citado por Gonzáles – Palma (2005) dice: “que la gestión se encarga de contrastar las dificultades propias de las organizaciones contemporáneas”. “Asimismo, brinda un aporte importante al describir como una gestión pedagógica eficaz, la que es capaz de integrar los procesos de formación personal con el hacer diario de los docentes” (pág. 45).

Micro y Pequeña Empresa

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la

legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando en esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas empresas.

Características de las Micro y Pequeñas Empresas

Número de trabajadores:

Micro Empresa: de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive.

Pequeña Empresa: de uno (1) hasta cien (100) trabajadores inclusive.

Ventas anuales micro empresas:

Hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Ventas anuales pequeña empresa:

De las políticas públicas de promoción y formalización del sector.

El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la Pequeña Empresa será determinado por Decreto Supremo refrendado por el Ministro Hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), de Economía y Finanzas cada dos (2) años y no será menor a la variación porcentual acumulada del PBI nominal durante el referido período.

Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación.

Concepto de la Educación Inicial

Para Ucha (2015) define que la “educación inicial consiste, como ya su denominación lo anticipa, en el comienzo del proceso educativo y entonces como tal tiene la misión de brindar el servicio educativo a la población infantil que tiene entre 45 días de vida y hasta los cinco años”.

También señala que la educación inicial corresponde al ciclo formativo previo a la educación primaria obligatoria y que comienza normalmente a la edad de seis años.

“Muchos también la denominan educación preescolar, este momento de la vida es importantísimo porque el niño desarrolla habilidades psíquicas y físicas que con una adecuada formación serán fundamentales en su desarrollo futuro”.

Destaca que la educación inicial se basa principalmente en lo lúdico, es decir, coloca al juego en el centro de la escena y como atractivo fundamental para que los niños se comprometan. Desde el juego se intentará formar al alumno en todos los campos del conocimiento como ser lengua y literatura, ciencias, matemáticas, música, educación física y por supuesto brindar un acercamiento a la escritura y la lectura, dos cuestiones fundamentales en el proceso educativo (pág. 62).

Pero además de lo estrictamente curricular la educación inicial, debe comprometerse con otras áreas que también afectan a los alumnos de esta edad y por ello es que deberá atender también además de las demandas de conocimiento, las afectivas y ser una contención social efectiva para niños pequeños y en etapa de crecimiento (pág. 63).

“Es importantísimo para lograr los objetivos propuestos que la escuela de este nivel trabaje en conjunto y en sintonía con los padres de los alumnos”.

Definiciones de concepto de gestión educativa

“La gestión educativa es tratada en los diferentes niveles y de varias modalidades dentro del ámbito educativo”.

Mientras Martí (2005), establece que la Gestión Educativa: *“Es un conjunto de las distintas situaciones a nivel administrativo, político, económico que se llevan a cabo para alcanzar los objetivos de un plan educativo”*. (pág. 14)

Asimismo, Tapia (2003) propone: *“transformar al colegio en una institución centrada en lo pedagógico (aprendizaje e innovación) adoptando y propiciando acciones novedosas que le permitan transformarse bajo una visión factible e integral”* (pág. 26).

Mientras para Carrillo (2002) define la Gestión Educativa: *“como una función orientada a forjar y mantener esquemas administrativos y pedagógicos como procesos internos de naturaleza demográficas, equitativa y eficiente que permitan a los receptores educativos desarrollarse como personas plenas, responsables, eficaces y como ciudadanos con la capacidad de sincronizar su proyecto personal con lo social”* (pág. 31).

Mientras que Botero (2004) señala que: *“La gestión educacional como disciplina es incipiente. Sus inicios se remontan a Gran Bretaña y Latinoamérica en los 70s y 80s”*.

Para García (2004), afirma que: *“Administración educativa y gestión educativa son conceptos sinónimos y podrían emplearse de manera indistinta”* (pág. 22).

Para Vásquez (2007) señala: *“que la gestión educativa es referida al tipo de dirección de una Institución Educativa. Siendo en el territorio nacional, el estatal o público el principal”*.

Mientras que para Pozner (2000), dice: *“la gestión educativa es vista como un conjunto de procedimientos teórico-prácticos integrados horizontal y verticalmente dentro del sistema educativo para cumplir los mandatos sociales”* (pág. 23).

“Conforme a lo anteriormente descrito, es conveniente conocer a la Institución y realizar un diagnóstico, identificando y potenciando sus oportunidades, fortalezas, amenazas y debilidades; así como las percepciones de los integrantes de las mismas. Lo que generará una descripción real”.

Según Braslavsky (1999), la gestión educativa: “consiste en una labor colectiva que incluye a todos los actores de la educación, las cuales deben tener una meta colectiva; siendo la comunicación un requisito indispensable entre ellas, para así proceder con la toma de decisiones de acuerdo a los lineamientos de la Institución” (pág. 26).

Para IPEBA (2011), la gestión educativa es: “*la capacidad que tiene la institución para dirigir sus procesos, recursos y toma de decisiones, en función a la mejora permanente del proceso de enseñanza-aprendizaje y el logro de la formación integral de todos los estudiantes que atiende*” (pág. 11).

Mientras que La Ley General de Educación N.º 28044, en su Artículo 13º, señala: “*que la calidad educativa es el nivel óptimo de formación que debieran alcanzar las personas para hacer frente a los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y aprender a lo largo de toda la vida*”.

El SINEACE (2009) señala: “que posee la potestad de asegurar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad, a través de la recomendación de acciones para superar las debilidades y carencias identificadas en los resultados de las autoevaluaciones y evaluaciones externas” (pág. 13).

“Desde el 2008, el Ministerio de Educación viene impulsado el desarrollo de acciones promocionales orientadas al incremento de la cobertura y mejoramiento de la calidad de los

servicios del nivel inicial, a través del Programa Estratégico Logros de Aprendizaje al Finalizar el II Ciclo de la Educación Básica Regular – PELA”.

“Se han asignado presupuestos e iniciado acciones orientadas a la dotación de materiales educativos, acompañamiento pedagógico y capacitación a docentes y promotoras, pero no se ha asignado presupuesto para el incremento de cobertura” (pág.86).

Asimismo, la Constitución Política del Perú, establece en sus Artículo 13°. – “La educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana. El Estado reconoce y garantiza la libertad de enseñanza. Los padres de familia tienen el deber de educar a sus hijos y el derecho de escoger los centros de educación y de participar en el proceso educativo, y el Artículo 14°. - La educación promueve el conocimiento, el aprendizaje y la práctica de las humanidades, la ciencia, la técnica, las artes, la educación física y el deporte. Prepara para la vida y el trabajo y fomenta la solidaridad. Es deber del Estado promover el desarrollo científico y tecnológico del país. La formación ética y cívica y la enseñanza de la Constitución y de los derechos humanos son obligatorias en todo el proceso educativo civil o militar. La educación religiosa se imparte con respeto a la libertad de las conciencias. La enseñanza se imparte, en todos sus niveles, con sujeción a los principios constitucionales y a los fines de la correspondiente institución educativa. Los medios de comunicación social deben colaborar instituciones, con el Estado en la educación y en la formación moral y cultural”.

Objetivos de la gestión educativa

Para Synthesis (2008) establece que: “Desarrollar una cultura organizativa democrática y eficiente, con responsabilidades bien definidas dentro de las autoridades que promuevan y

potencien sistemas de participación responsable y de comunicación transparente dentro de los diversos agentes de la comunidad” (pág. 9).

“Conducir las diversas acciones educativas para el logro de metas y objetivos creando las condiciones necesarias para su cumplimiento”.

“Conseguir que cada uno de los miembros de la comunidad educativa cumpla con sus funciones para lograr las metas”.

“Evaluar tanto los procesos como los resultados del servicio educativo para identificar logros, deficiencias y soluciones creativas que lo optimicen”

“La Ley General de Educación N° 28044 en su Artículo 64° menciona que los objetivos de la gestión educativa contribuyen a”:

“Desarrollar la Institución Educativa como comunidad de aprendizaje, encargada de lograr una excelente calidad educativa”.

“Fortalecer la capacidad de decisión de las Instituciones Educativas para que actúen con autonomía pedagógica y administrativa. Las funciones de todas las instancias de gestión se rigen por los principios de subsidiariedad, solidaridad, complementariedad y concurrencia”.

“Asegurar la coherencia de las disposiciones administrativas y la subordinación de éstas a las decisiones de carácter pedagógico”.

“Lograr el manejo eficaz, eficiente e innovador de las instituciones educativas, que conduzca a la excelencia educativa”.

“Desarrollar liderazgos democráticos”.

“Colaborar en la articulación intersectorial, que asegure que los procesos de gestión se den en el marco de una política de desarrollo integral del país”.

“Promover la activa participación de la comunidad”.

“Articular las instituciones educativas para que desarrollen relaciones de cooperación y solidaridad”.

“Fortalecer el ejercicio ético de las funciones administrativas para favorecer la transparencia y el libre acceso a la información”.

“Participar en el efectivo funcionamiento de los mecanismos para prevenir y sancionar los actos de corrupción en la gestión”.

“Incentivar la autoevaluación y evaluación permanentes que garanticen el logro de las metas y objetivos establecidos por la Institución Educativa”.

Niveles de la gestión educativa

Para Hopkins y Reynolds (2006) sostienen que: “Las acciones en los múltiples niveles de gestión perfilan un modelo que orienta su organización, funcionamiento y prácticas hacia resultados óptimos. De esa forma, el rol de actores educativos es relevante porque se esmeran en generar dinámicas de cambios internos al final de diagnosticar su centro educativo; a la vez, muestran inquietud por hacer mejor las cosas en coordinación con los demás actores educativos” (pág. 45).

“El enfoque anterior presume la cimentación de una cultura de colaboración entre los actores educativos; quienes convencidos en su habilidad de generar un cambio hacia una educación con calidad; unen esfuerzos y actúan de manera deliberada por la transformación de sus prácticas como requisito para mejorar los aprendizajes de los alumnos” (pág. 45).

García, citado por Brandstadter (2007) “presenta un listado de dimensiones o niveles de la gestión” (pág. 67):

“Diseñar escenarios que instalen, faciliten y estimulen procesos organizacionales”.

“Generar las condiciones necesarias para llevar adelante conversaciones enriquecedoras y productivas.

Construir un futuro

Construir vínculos

Instalar una cultura de liderazgo”.

Identificar, reconocer, estimular, potenciar y encauzar la energía organizacional.

“Crear las condiciones, desacomodar la educación, buscar alternativas, caminos inexplorados, senderos por construir”.

“Construir cierto equilibrio entre los deseos de conquista y el amparo que se caracterizan en las organizaciones”.

Implica un fuerte trabajo subjetivo de quien tiene a su cargo esa tarea.

Para Valles (2003) “muestra la manera cómo se desenvuelve la gestión en los colegios, priorizando a la dimensión pedagógica, al recoger las experiencias y opiniones de los miembros conformantes de la comunidad educativa (directivos, docentes, alumnos, padres de familia”. (pág. 46).

Principios de gestión educativa

Para Ponce (2005) sostiene que: “se debe conocer y aplicar los conceptos de calidad educativa y gestión; así como la relación entre ellos con el objetivo de elevar la calidad de los servicios ofrecidos”.

En cuanto a los principios de la gestión educativa se tiene:

“Estructuras participativas, de comunicación horizontal, que privilegian la creatividad y el compromiso colectivo”.

Organización concebida como un sistema abierto al aprendizaje.

Gestión centrada en los beneficiarios.

“Mejoramiento continuo como estrategia de cambio permanente, con la finalidad de prestar servicios de calidad, conforme a las demandas cambiantes de los beneficiarios”.

“Desarrollo del personal a través de la calificación creciente, ajustada a necesidades de la organización”.

“Cooperación y negociación como forma de elevar la efectividad y los beneficios mutuos”
(pág. 26).

Apertura a la comunidad.

Orientaciones en relación a la planificación y gestión caracterizadas por:

La acción y el conocimiento científico.

La necesidad de enfrentar incertidumbres de sistemas complejos.

El arte de modelar estrategias, en el marco de una gestión flexible.

El desarrollo de habilidades gerenciales como el desarrollo de la visión, la comunicación, la motivación, la toma de decisiones y la asignación de recursos (pág. 27).

Los principios que orientan la gestión educativa son:

Autonomía para la toma de decisiones. “Significa que cada integrante de la organización tiene la potestad para tomar decisiones que le permitan cumplir con la misión asignada”.

Corresponsabilidad. “Se refiere a que cada integrante de la organización educativa evalúe lo que se realiza y lo que no se realiza, asumiendo la responsabilidad por las decisiones que en colectivo se produzcan” (pág. 29).

Transparencia. “Se relaciona con la administración de los recursos humanos, materiales y financieros del colegio con equidad. También apoya a las escuelas para que adopten en su cultura escolar, la transparencia de sus procesos y resultados” (pág. 29).

Rendición de cuentas. “Se pone en práctica la responsabilidad, que no es otra cosa que informar a la sociedad los propósitos, estrategias, acciones y logros obtenidos en beneficio de la institución” (pág. 29).

Beneficios de las micro y pequeñas empresas

“La Micro y Pequeña Empresa (MYPE) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”.

“Las micro y pequeñas empresas se inscriben en un registro que se denomina REMYPE.

El Estado otorga varios beneficios a las micro y pequeñas empresas, brindándoles facilidades para su creación y formalización, dando políticas que impulsan el emprendimiento y la mejora de estas organizaciones empresariales”.

Sus beneficios generales son:

“Pueden constituirse como personas jurídicas (empresas), vía internet a través del Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas de SUNARP”:

“Pueden asociarse para tener un mayor acceso al mercado privado y a las compras estatales”.

“Gozan de facilidades del Estado para participar eventos feriales y exposiciones regionales, nacionales e internacionales.

Cuentan con un mecanismo ágil y sencillo para realizar sus exportaciones denominado Exporta Fácil, a cargo de la SUNAT.

Pueden participar en las contrataciones y adquisiciones del Estado

Características de las micro y pequeñas empresas

Para Vela (2007) “no hay definiciones de aplicación universal referentes a la micro y pequeña empresa”. Según la Recomendación No 189 adoptada por la Organización Internacional del Trabajo en 1998, “*el concepto de microempresa debe ser aplicado de acuerdo a las condiciones prevalecientes en cada país, lo cual sucede en la práctica*” (pág. 36).

“Para determinar el universo y características de la microempresa es importante tener en cuenta la Ley No 28015 D.S. No 009-2003-TR, referida a la Promoción y Formalización de la micro y pequeña empresa. En dicha Ley se establece en el artículo dos, acerca de la definición de la micro y pequeña empresa, lo siguiente: “la micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicio”.

Importancias de las micro y pequeñas empresas

Para Pymes Peruanas (2013) “comenta que en el ámbito mundial las PYMEs se han desarrollado, a partir de los años cincuenta y sesenta del siglo pasado, años en los cuales las PYMEs fueron consideradas como una gran distorsión en el modelo de desarrollo y crecimiento económico, que en esos años sólo se identificaba con la gran empresa y la concentración de capital” (pág. 26).

“Sin embargo, a partir de la crisis económica de los años setenta y ante las dificultades por las que atravesaba el modelo de la gran empresa fordista, se reconsidero la importancia de las PYMEs, resaltando su potencial para la creación de empleos, su dinamismo innovador, su flexibilidad, capacidad de adaptación a los cambios, así como su contribución al mantenimiento de la estabilidad socio-económica” (pág. 28).

“Ahora bien, en el Perú las MYPEs hacen su aparición a partir de la década del ochenta; sin embargo, ellas se han venido gestando desde los años cincuenta como solución al problema del desempleo y bajos ingresos, sobre todo en la capital, a consecuencia, de las olas de inmigración que empezaron a llegar del interior del país” (pág. 32).

“En la actualidad las MYPEs representan un sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú, de forma que las microempresas representan el 95,9% del total de establecimientos nacionales, porcentaje éste que se incrementa hasta el 97,9% si se añaden las pequeñas empresas” (pág. 45).

“Según datos del Ministerio de Trabajo, las MYPEs brindan empleo a más de 80% de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca de 45 % del producto bruto interno (PBI). Constituyen, pues, el principal motor de desarrollo del Perú, su importancia se basa en que:

- a) Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- b) Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos”.

2.3 Marco Teórico Conceptual

Control. – Para (Senlle, 2001) establece que para controlar se hace necesario detectar desviaciones, analizar causas, así como determinar medidas correctivas.

Mypes.- El Artículo 4° de la Ley MYPE, establece el concepto de Micro y Pequeña Empresa, a la letra dice: Es una unidad económica que opera una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que desarrolla actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios, que se encuentra regulada en el TUO (TEXTO UNICO ORDENADO), de la Ley de Competitividad, Formalización y desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente (Dec. Leg. N° 1086)

Gestión. - Para Senlle (2001), aborda más ampliamente esta definición cuando expresa que: “Gestionar es un término de origen latino que significa llevar a la práctica una serie de diligencias y acciones relativas a la administración de los recursos técnicos, económicos y humanos, con la finalidad de hacer cumplir los objetivos prefijados en la organización y lograr los resultados esperados”

Calidad. - En cuanto, Nava (2005), califica al término Calidad como subjetiva, ya que se refiere a la apreciación que cada persona tiene según sus expectativas y / o

experiencias, reduciéndose el término a un adjetivo que califica alguna acción, materia o individuo. Por otro lado

Gestión de calidad. - Según Hernández (2018) señala que la gestión de calidad resulta hoy en día una estrategia para impulsar la competitividad empresarial que permite, desde una perspectiva integral. Observar la organización como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo fin último es, lograr la satisfacción del cliente.

ISO 9001.- Es la norma reconocida a nivel internacional para los sistemas de gestión de calidad (SGC). Es la norma de SGC más utilizada en el mundo, con más de un 1.1 millones en el mundo, de certificados emitidos en 179 países.

Ministerio de Educación. - El Ministerio de Educación es el órgano rector de las políticas educativas nacionales y ejerce su rectoría a través de una coordinación y articulación intergubernamental con los Gobiernos Regionales y Locales, propiciando mecanismos de diálogo y participación.

UIT. - La Unidad Impositiva Tributaria (UIT) es el valor en soles establecido por el Estado para determinar impuestos, infracciones, multas y otros aspectos tributarios, la UIT, determinándose para el Año Fiscal 2019, en S/. 4,200 soles por cada UIT.

Beneficios. - La palabra beneficio se refiere a un bien que es dado o que es recibido. El beneficio siempre implica una acción o resultado positivo y que por

consiguiente es buena y puede favorecer a una o más personas, así como satisfacer alguna necesidad.

Beneficio es una palabra que se origina del latín *beneficium*, que significa bendición o una acción positiva. El recibir o dar un beneficio representa una buena acción que, con seguridad, genera bienestar y felicidad. Los beneficios más comunes se dan en el campo de lo económico y lo social.

El término beneficio puede ser sustituido, sin modificar o alterar su sentido, por los siguientes sinónimos: favor, provecho, bien, rendimiento, ganancia y ayuda.

Constitución Política del Perú. - La Constitución Política del Perú de 1993 es la norma fundamental de la República del Perú. Antecedida por otros 11 textos constitucionales, fue redactada a inicios del gobierno de Alberto Fujimori por el Congreso Constituyente Democrático convocado por el mismo tras la disolución del Congreso en el autogolpe de 1992, consecuentemente fue aprobada mediante el referéndum de 1993, aunque los resultados han sido discutidos por algunos sectores.

Esta ley fundamental es la base del ordenamiento jurídico nacional: de sus principios jurídicos, políticos, sociales, filosóficos y económicos se desprenden todas las leyes de la República. La Constitución organiza los poderes e instituciones políticas, además de establecer y normar los derechos

y libertades de los ciudadanos peruanos. Prima sobre toda ley y sus normas son inviolables y de cumplimiento obligatorio.

SINEACE. - El Sistema Nacional de evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, es un organismo técnico especializado, adscrito al Ministerio de educación, creado en el año 2006 a través de la Ley N.º 28740.

Cuna Más. - El Programa Nacional Cuna Más es un programa social focalizado a cargo del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), cuyo objetivo es mejorar el desarrollo infantil de niñas y niños menores de 3 años de edad en zonas de pobreza y pobreza extrema, para superar las brechas en su desarrollo cognitivo, social, físico y emocional.

Wawa wasi. - El Programa Nacional Wawa Wasi (PNWW) es un programa social del Estado realizado en cogestión con la Comunidad. Brinda atención integral a la primera infancia respondiendo a la necesidad de cuidado diurno de niñas y niños menores de 47 meses de edad, hijas e hijos de madres - padres que trabajan o estudian; particularmente niñas y niños que se encuentran en situación de riesgo y vulnerabilidad y/o que viven en condiciones de pobreza o extrema pobreza. El programa promueve la participación organizada de la comunidad a través de voluntarios y voluntarias a fin de que asuman responsabilidades en el servicio Wawa Wasi.

Capacitación de Personal.- Según Chiavenato, (2017) define. “La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y

organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos” (págs. 330-331).

Escala de Likert.- La Escala de Likert es un método de medición utilizada por los investigadores con el objetivo de evaluar la opinión y actitudes de las persona, existen varios tipos de escalas de medición enfocadas en el comportamiento de las personas, y la escala de Likert es una de las más utilizadas, es por ello que el Psicólogo Likert distinguió entre una escala apropiada, la cual emerge de las respuestas colectivas a un grupo de ítems (pueden ser 8 o más), y el formato en el cual las respuestas son puntuadas en un rango de valores (pág.41).

Planificación.- La Planificación está relacionada con la acción de trazar un camino a seguir, es decir construir un modelo o sistema de utilidad, confeccionar un plan de acción o diseñar un orden en el cual se desarrollarán acciones para lograr un fin. (pág. 79). “Esta planificación puede realizarse en forma global o parcial y pueden utilizarse herramientas de control para hacerla más efectiva” Senlle (2001).

Educación Básica Regular.- Está a cargo de la Dirección General de Educación Básico Regular (DIGEBR). La Educación Básica Regular (EBR) es la modalidad que abarca los niveles de Educación Inicial, Primaria y Secundaria (Artículo 36 de la Ley 28044). Está dirigida a los niños y adolescentes que pasan oportunamente por el proceso educativo. Se ofrece en la forma escolarizada y

no escolarizada a fin de responder a la diversidad familiar, social, cultural, lingüística y ecológica del país. Los servicios educativos se brindan por niveles educativos: Educación Inicial, Primaria y Secundaria.

III. Metodología

DISEÑO DE INVESTIGACION

3.1 Diseño de la investigación

El tipo de la investigación fue de enfoque cuantitativo, porque se utilizó datos numéricos que se deben analizar en métodos estadísticos. Se hará uso de la estadística en el proceso de recolección de datos.

Según Hernández, Sampieri y Mendoza (2019) afirman que “en la ruta cuantitativa los datos se encuentran en forma de números y, por tanto, su recolección se fundamenta en la medición” (pág.6).

Nivel de la investigación

El nivel de la investigación fue descriptivo porque se describió las características de la variable capacitación de personal como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas de nivel inicial, en el distrito de surquillo, 2019, conforme a la realidad en que se encuentro. El nivel de investigación fue descriptivo porque se describió las características más importantes de la variable.

Hernández, Sampieri y Mendoza (2019) afirman que: “los estudios descriptivos pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (pág. 108).

Tipo de la investigación

El tipo de la investigación fue no experimental, porque la investigación se realizó sin manipular ni modificar la variable.

Para Hernández (2006) dice: “busca conocer la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un con texto en particular” (p.104).

Asimismo, fue de corte trasversal, porque se recolecto datos en un solo momento, en un tiempo único, a través de un cuestionario.

Para Hernández (2014), señala que “los diseños de investigación transeccional o trasversal recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (pág. 154).

Los datos obtenidos reflejan el comportamiento de las variables de estudio: Capacitación de Personal y Gestión de Calidad.

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Universo

Según los propósitos de investigación, el universo estuvo conformado por 30 instituciones educativas del nivel inicial del distrito de Surquillo, 2019.



La población de estudio, para el trabajo de investigación, estuvo integrada por 30 instituciones educativas del nivel inicial del distrito de Surquillo, 2019.

Es un conjunto de individuos que pertenecen a la misma clase y está limitada por el estudio.

Según, Tamayo (2005) puede definir como: “como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p.114).

Según Arias (2006) es decir, se utilizará un conjunto de características Comunes que serán objeto de estudio.

Para el estudio se consideró el mismo número de la población, es decir a 30 instituciones educativas del nivel inicial del distrito de Surquillo, 2019.

3.2.2 Población

Según los propósitos de la investigación, la población estuvo conformada por 30 instituciones educativas del nivel inicial, del distrito de surquillo, 2019, las cuales fueron motivo del presente estudio.

Es un conjunto de individuos que pertenecen a la misma clase y está limitada por el estudio.

Según, Tamayo (2005) se puede definir como: “la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (pág. 114).

Para Arias (2006) es decir, “se utilizará un conjunto de características comunes que serán objeto de estudio”.

Para el estudio fue tomado el mismo número de la población, es decir a 30 instituciones educativas del nivel inicial del distrito de surquillo, 2019.

3.3.3 Muestra

En este caso la muestra fue igual al número de MYPES mencionadas anteriormente, considerando que es el 100% del presente estudio, porque cuando la muestra es menor a 100 se considera el 100%.

Para Hernández (2006) “la muestra, es un subconjunto o parte del universo o población que se llevará a cabo la investigación con el fin posterior de generalizar los hallazgos al todo”.

“La muestra proyecta las características principales de la población de donde se obtuvo. La cual es representativa. Cuya validez para la generalización está dada por el tamaño y validez de la muestra”.

“A su vez la muestra señala Hernández (2006) es un subconjunto de la población la cual es seleccionada para indagar el cómo es su particularidad o característica de la población en general, considerando que sea distintiva y que refleje sus características”.

La muestra fue igual a la población ya que según lo que indica Hernández citado en Castro (2006) expresa que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra" (pág. 69).

Para elegir el tamaño de la muestra se utilizó el muestreo de tipo no probabilístico, que según Hernández (2006) es cuando, “la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico, ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de una persona o de un grupo de personas y, desde las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de población en la que la investigación. (pág.278)

Específicamente el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia o intencionada, que

según, Hernández (2006) “Es aquella que el investigador selecciona según su propio criterio, sin ninguna regla matemática o estadística. El Investigador selecciona la muestra en forma intencional eligiendo aquellos elementos que considera convenientes y cree que son los más representativos” (pág 243).

Se tendrá en cuenta solo a las 30 instituciones educativas del nivel inicial del distrito de Surquillo periodo 2019.

No se tomarán en cuenta a aquellas instituciones educativas del nivel de primaria y secundaria, incluidas las de nivel inicial que no están dentro de la investigación.

3.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.

Se define como capacitación de personal al proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada por medio del cual las personas adquieren conocimiento, desarrollan habilidades y competencias en función de los objetivos definidos (Chiavenato 2017) pág. 330-331.

Se establece esta metodología en cuatro pasos esenciales (planificar, realizar, controlar y actuar) que se deben llevar a cabo en forma sistemática para lograr la mejora continua, entendiendo como tal al mejoramiento continuo de la calidad, disminución de fallos, aumento de la eficacia y eficiencia, solución de problemas, previsión y eliminación de riesgos potenciales. (E. Deming 1951) pág. 76.

VARIABLES		DEFINICIÓN OPERACIONAL			ESCALA DE MEDICIÓN
		DIMENSIONES		INDICADORES	
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
CAPACITACIÓN DE PERSONAL	“La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”, Chiavenato, 2017) (págs. 330-331).	Insumos (detección de necesidades de capacitación)	“Como educandos, recursos de la organización, información, conocimiento, etc.” (pág. 332).	Planeación capacitación	Escala Likert
				Objetivo de la capacitación	
				Selección de capacitados.	
		Proceso u operación (programas de capacitación)	“Como procesos de enseñanza, aprendizaje individual, programas de capacitación, entre otros” (pág. 332).	Programas de capacitación	
				Técnicas de capacitación	
				Procesos de capacitación	
		Productos (ejecución de la capacitación)	“Como personal capacitado, conocimiento adquirido, competencias, éxito o eficacia organizacional, etc.” (pág. 332).	Ejecución de programas	
				Material de calidad	
				Capacitadores calificados	
		Realimentación (feedback):	“Como evaluación de los procedimientos y resultados de la capacitación, ya sea con medios informales o procedimientos sistemáticos” (pág. 332).	Verificar resultados	
Seguimiento					
Comprobar resultados					
GESTIÓN DE CALIDAD	Se establece esta metodología en cuatro pasos esenciales (planificar, realizar, controlar y actuar) que se deben llevar a cabo en forma sistemática para lograr la mejora continua, entendiendo como tal al mejoramiento continuo de la calidad, disminución de fallos, aumento de la eficacia y eficiencia, solución de problemas, previsión y eliminación de riesgos potenciales. (E. Deming 1951) pág. 76	Planificar	Significa individualizar el problema recoger datos, estudiar las relaciones causa – efecto y ver hipótesis de solución. (pág. 35).	Planificar tareas	Escala Likert
				Estrategias	
				Objetivos	
		Realizar	Consiste en llevar a cabo lo establecido en el plan. (pág. 35)	Realizar feedback	
				Organizar grupos	
				Delegar responsabilidades	
		Controlar	Compara el plan inicial con los resultados obtenidos (pág. 35)	Supervisar	
				Evaluar	
				Monitorear	
		Actuar	Actuar para corregir los problemas encontrados, prevenir posibles problemas futuros y establecer las condiciones que permitan mantener el proceso de forma estable e iniciar un nuevo proceso de mejora (pág. 35).	Retroalimentación	
Mejora continua					
Seguimiento					

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La técnica utilizada para realizar la presente investigación fue la encuesta, la misma que estuvo aplicada a los gerentes de las micro y pequeñas empresas en estudio.

Para Rojas (1989), “quien señala que son apreciadas como una serie de recursos, procedimientos y regla posterior análisis de estos. El procedimiento técnico utilizado para el estudio será la encuesta procedimiento que permitirán obtener datos precisos de las variables en estudio mediante un cuestionario estructurado de preguntas cerradas, formuladas especialmente para los estudiantes de educación inicial” (pág. 62)

Instrumentos

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario de preguntas, las cuales fueron medidas en escala Likert

“También denominada exactitud corresponde al grado en que la medición que refleja la realidad de un fenómeno o capacidad de medición o clasificación de un método o instrumento para aquello que fue propuesto o sea que mida o clasifique lo que efectivamente analizamos y no otra cosa”.

Para Bernal (2000) “la validez de contenido, denominada también “lógica” o de “muestreo”. Se refiere básicamente al contenido del instrumento, al hecho de que el instrumento contenga en sus elementos o ítem todos y sólo los aspectos que, de acuerdo a los objetivos de la investigación, sea necesario (sic) averiguar para el logro de los mismos” (pág. 12).

3.5 Plan de Análisis

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación fue de uso del análisis descriptivo.

Para la tabulación de los datos se utilizó como soporte el programa Excel, tablas, gráfico análisis estadístico.

Para el procesamiento de los datos el Software SPSS versión 18 (Programa de estadística para ciencias sociales).

3.6 Matriz de Consistencia

Título: ***PROPUESTA DE MEJORA EN LA CAPACITACIÓN DE PERSONAL COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE NIVEL INICIAL, EN EL DISTRITO DE SURQUILLO, 2019.***

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	POBLACION Y MUESTRA	METODOLOGIA	TECNICA E INSTRUMENTOS
<p>¿Cuáles son las mejoras en la capacitación de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas del nivel inicial en el distrito de Surquillo, 2019?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Proponer las mejoras en la capacitación del personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro instituciones educativas de nivel inicial, en el distrito de surquillo, 2019.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Identificar los factores relevantes de la capacitación del personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas de nivel inicial, en el distrito de surquillo, 2019.</p> <p>Describir los factores relevantes de la capacitación del personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas de nivel inicial, en el distrito de surquillo, 2019.</p> <p>Elaborar la propuesta de mejora en la capacitación del personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas de nivel inicial, en el distrito de surquillo, 2019.</p>	<p>Capacitación de Personal</p> <p>Gestión de Calidad</p>	<p><u>Población</u></p> <p>La población de estudio estará conformada por 30 Micro y Pequeña Empresas del sector Educación, del Distrito de Surquillo Provincia Lima, Departamento de Lima, 2019.</p> <p>• Muestra</p> <p>La muestra estará conformada por 30 Instituciones Educativas Nivel Inicial, la misma que representa el 100% de la población en estudio. El tipo de muestreo es no probabilístico por conveniencia del investigador.</p>	<p>•Tipo de investigación</p> <p>cuantitativo</p> <p>•Nivel de investigación</p> <p>Descriptivo.</p> <p>•Diseño de investigación.</p> <p>No experimental, corte transversal.</p> <p>Tipo de Muestreo</p> <p>Fue no probabilístico por conveniencia del investigación</p>	<p><u>Técnica</u></p> <p>Encuesta</p> <p><u>Instrumento</u></p> <p>Cuestionario, Entrevista</p> <p><u>Medición</u></p> <p>Escala Likert</p>

3.7 Principios éticos

En el trabajo se dará testimonio de haber realizado en forma individual y consistente el esquema de redacción y ejecución, basado en el Reglamento de la línea de Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en mi calidad de autor de la presente, mi compromiso es difundir y publicar los resultados y conclusiones de esta investigación, basado en el código de Ética para la Investigación aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH Católica, de fecha 16 de agosto del 2019, siendo estos los siguientes que influyen en mi trabajo de investigación:

Protección a las personas. - En mi trabajo puedo difundir su contenido basado en el objetivo trazado para esta investigación, respetando la protección a las personas involucradas, con respecto a sus derechos fundamentales.

Libre participación y derecho a estar informado. - Para el cumplimiento de esta investigación se ha contado con la libre participación y voluntad propia de los encuestados.

Beneficencia no maleficencia. – En este principio ético, el autor ha procurado asegurar el bienestar de cada uno de los participantes de esta investigación, aplicando la regla de conducta como: la de no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos e incrementar los beneficios.

Justicia. – Se ha procedido con en esta investigación con juicio razonable, ponderable y tomando las precauciones necesarias, reconociendo la equidad y la justicia a todas las personas que han formado parte de mi trabajo.

Integridad científica. - Mi trabajo fue elaborado con el principio ético de responsabilidad, evitando incurrir en faltas deontológicas, considerando a todos los autores a los cuales recurrí como consulta y forman parte integral de mi información, cumpliendo con las normas APA.

Como autor de esta investigación me someto a cualquier nivel de investigación, si hubiera incurrido en negligencia e incumplimiento al Código de Ética de la ULADECH.

Dejo el presente trabajo como consulta a los estudiantes y público en general, interesados en incrementar su conocimiento y formación profesional.

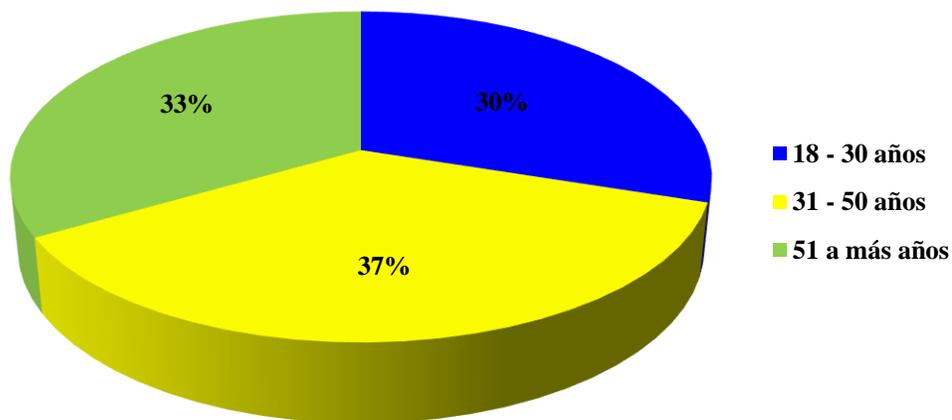
IV. Resultados

4.1 Resultados

Datos Generales de los representantes de las micro y pequeñas empresas

Variable	Nº de representantes	Porcentaje
18 – 30 años	9	30%
31 – 50 años	11	37%
51 a más años	10	33%
Total	30	100%

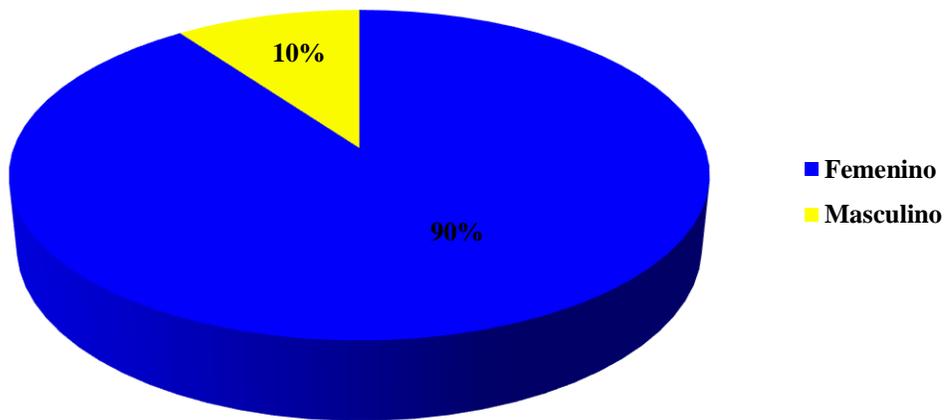
Figura 1:



Interpretación: Del 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas del nivel inicial, se obtuvieron los siguientes resultados el 37% son de 31 a 50 años de edad, mientras que el 33% de la muestra es de 51 años a más, y el 30% son entre 18 a 30 años de edad.

<i>Tabla 2. Genero</i>		
Variable	N° de presentantes	Porcentaje
Femenino	27	90%
Masculino	3	10%
Total	30	100%

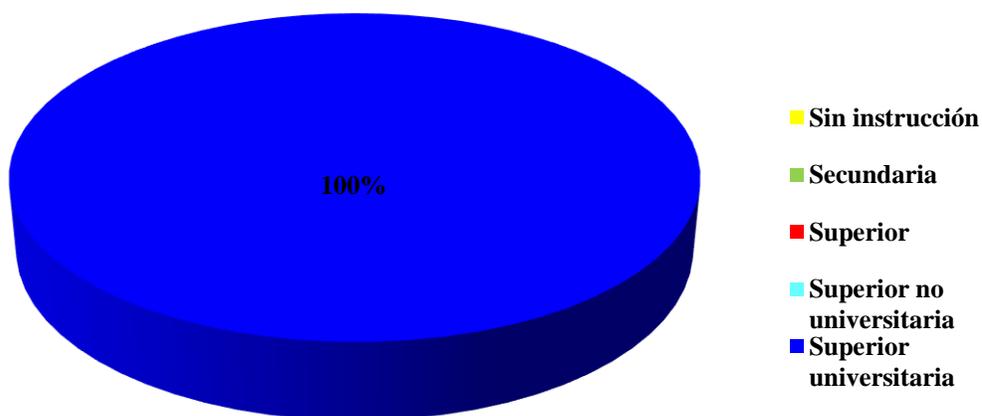
Figura:



Interpretación: Del 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas del nivel inicial, se obtuvieron los siguientes resultados el 90% son de sexo femenino, mientras que el 10% de la muestra son de sexo masculino.

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Sin instrucción	0	0%
Secundaria	0	0%
Superior	0	0%
Superior no universitaria	0	0%
Superior Universitaria	30	100%
Total	30	100%

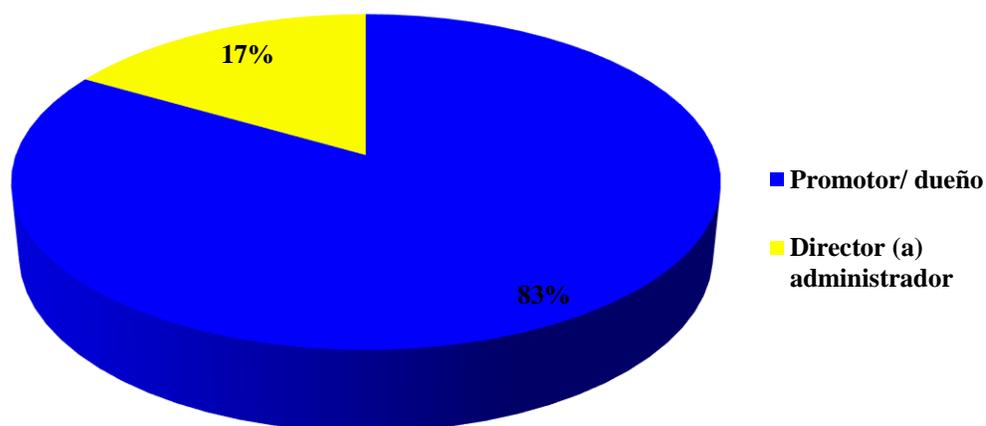
Figura:



Interpretación: Del 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas del nivel inicial, se obtuvieron los siguientes resultados el 100% son del grado de instrucción superior universitaria.

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Promotor/ dueño	25	17%
Director (a) / administrador	5	60%
Total	30	100%

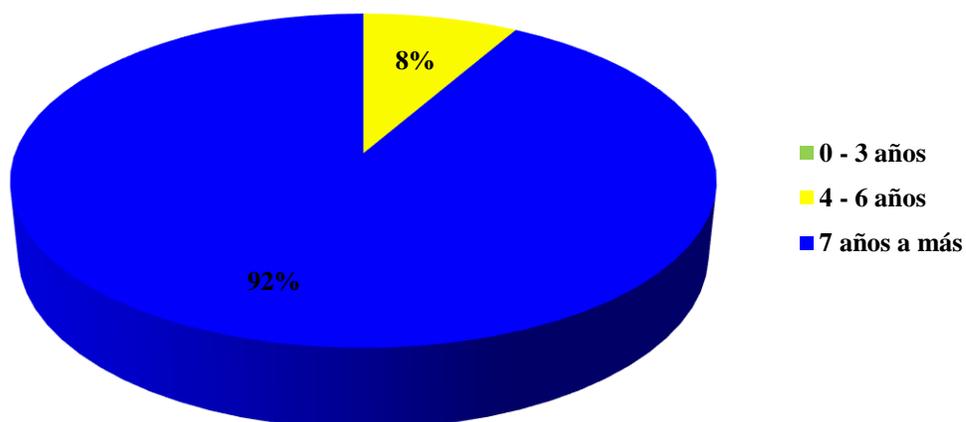
Figura:



Interpretación: Del 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas del nivel inicial, se obtuvieron los siguientes resultados el 83% son los directores (a) y/o administradores, mientras que el 17% son los promotores y/o dueños.

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
0 – 3 años	0	0%
4 – 6 años	8	8%
7 a más años	22	92%
Total	30	100%

Figura:

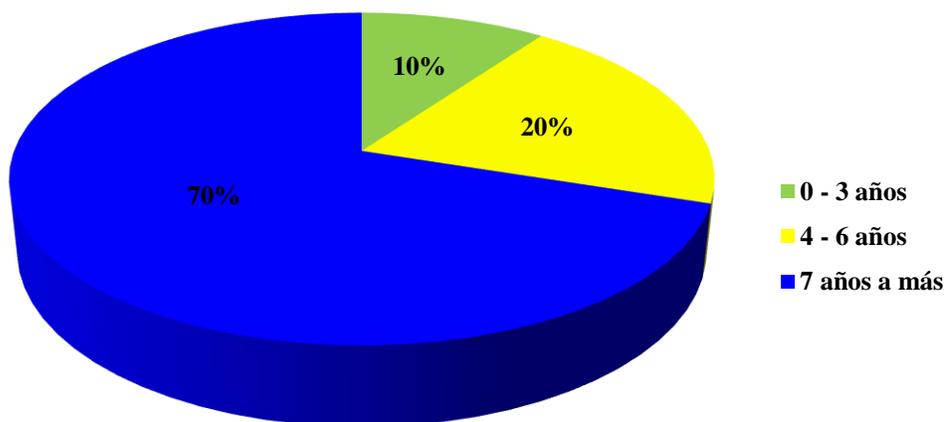


Interpretación: Del 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas del nivel inicial, se obtuvieron los siguientes resultados el 92% cuenta con 7 años a más desempeñando el cargo, mientras que 8% tiene entre 4 a 6 años desempeñando el cargo.

Referente a las características de las micro y pequeñas empresas

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
0 – 3 años	3	10%
4 – 6 años	6	20%
7 a más años	21	70%
Total	30	100%

Figura:

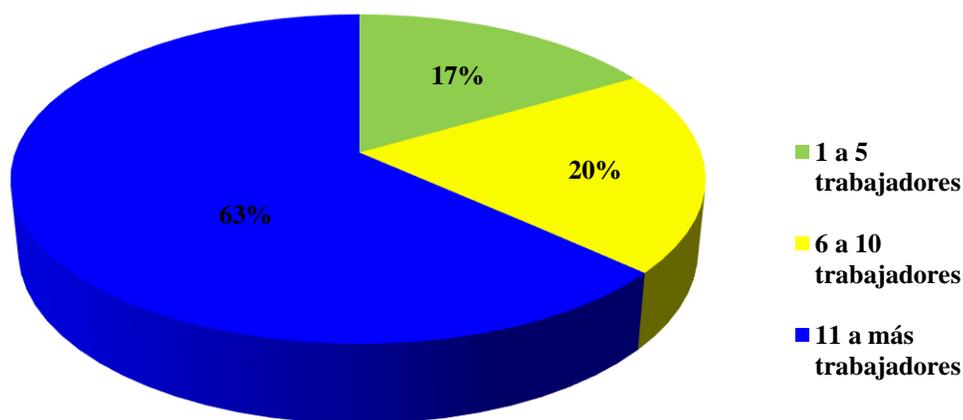


Interpretación: Del 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas del nivel inicial, se obtuvieron los siguientes resultados el 70% cuenta con 7 años a más de permanencia en el rubro, mientras que 20% tiene entre 4 a 6 años en el rubro, en tanto que el 10% tiene de 0 a 3 año de permanencia.

Tabla 7. Número de trabajadores

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
1 a 5 trabajadores	3	17%
6 a 10 trabajadores	7	20%
11 a más trabajadores	20	63%
Total	30	100%

Figura:

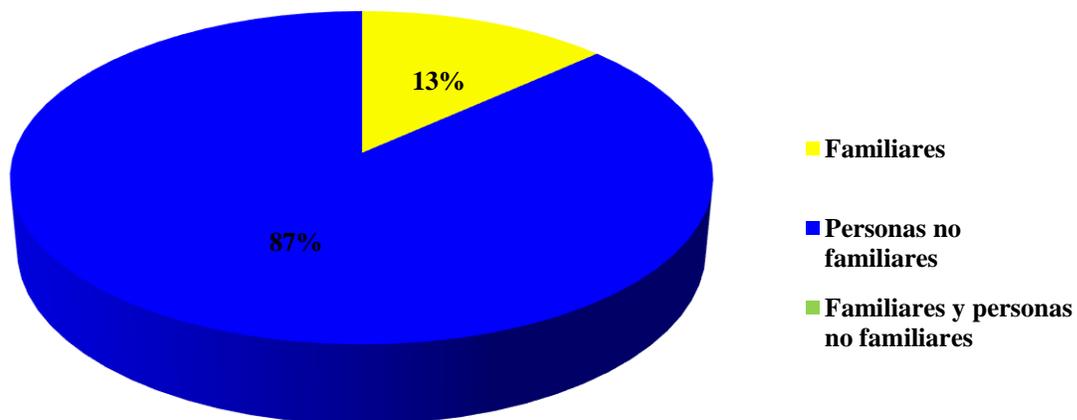


Interpretación: Del 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas del nivel inicial, se obtuvieron los siguientes resultados el 63% cuenta con 11 a más trabajadores, mientras que 20% tiene entre 6 a 10 trabajadores, en tanto que el 17% tiene de 1 a 5 trabajadores.

Tabla 8. Las personas que trabajan en su empresa son:

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Familiares	4	13%
Personas no familiares	26	87%
Familiares y personas no familiares	0	40%
Total	30	100%

Figura:

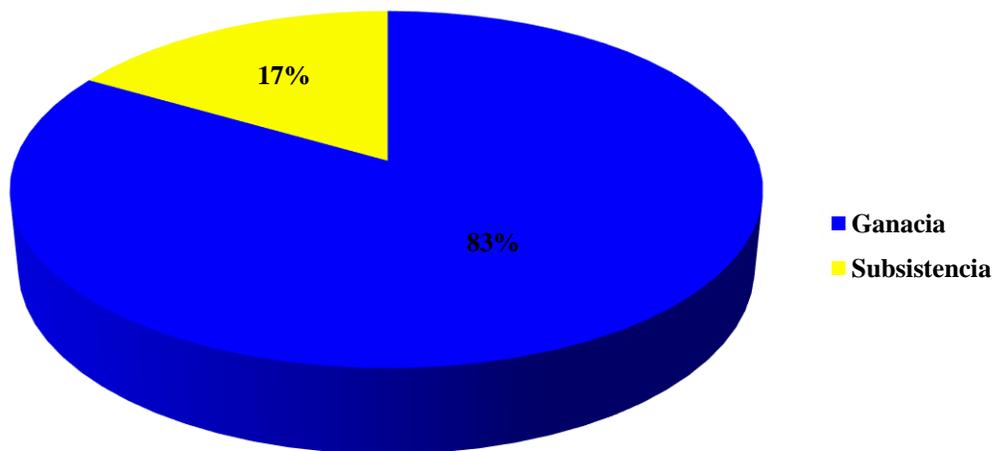


Interpretación: Del 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas del nivel inicial, se obtuvieron los siguientes resultados el 87% cuenta con trabajadores que son personas no familiares, mientras que el 13% de sus trabajadores son familiares.

Tabla 9. Objetivo de creación

Variable	Nº de representantes	Porcentaje
Generar ganancia	25	83%
Subsistencia	5	17%
Total	30	100%

Figura:

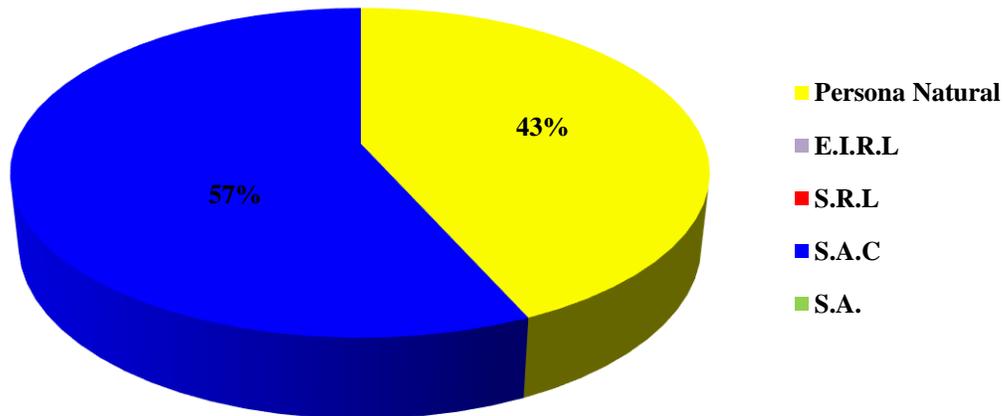


Interpretación: Del 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas del nivel inicial, se obtuvieron los siguientes resultados el 83% tiene como objetivo la ganancia por el servicio que brinda, mientras que el 17% lo efectúa por subsistencia.

Tabla 10. Tipo de constitución de la empresa

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Persona natural	13	43%
Empresa Individual de responsabilidad limitada (E.I.R.L.)	0	0%
Sociedad comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.)	0	0%
Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.)	17	57%
Sociedad Anónima (S.A.)	0	0%
Total	30	100%

Figura:



Interpretación: Del 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas del nivel inicial, se obtuvieron los siguientes resultados el 57% son Mypes constituidas como Sociedad Anónima Cerrada, mientras que el 13% son constituidos por persona natural.

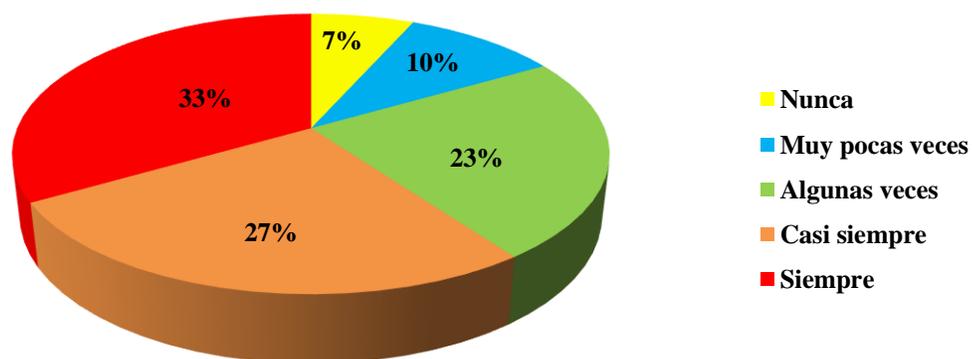
V1: GESTIÓN DE CALIDAD

D1: Planificar

Tabla 1.

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	2	7%
Muy pocas veces	3	10%
Algunas veces	7	23%
Casi siempre	8	27%
Siempre	10	33%
Total	30	100%

Figura 1:

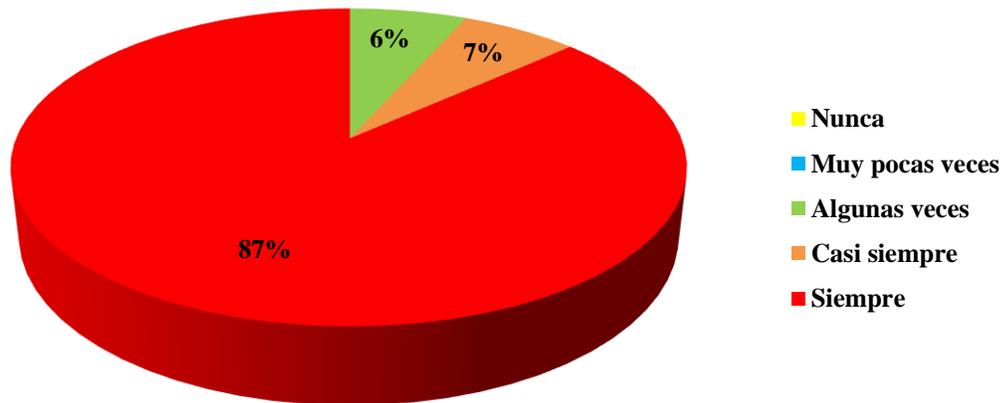


Interpretación: Del 100% de los encuestados se aprecia que el 33% siempre consolida información, mientras que el 27% casi siempre lo hace, en tanto el 23% algunas veces lo efectúan, entre tanto el 10% muy pocas veces, así como que el 7% nunca, realiza consolidación de información de los periodos anteriores de su gestión administrativa.

Tabla 2.

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	2	6%
Casi siempre	2	7%
Siempre	26	87%
Total	30	100%

Figura 2:

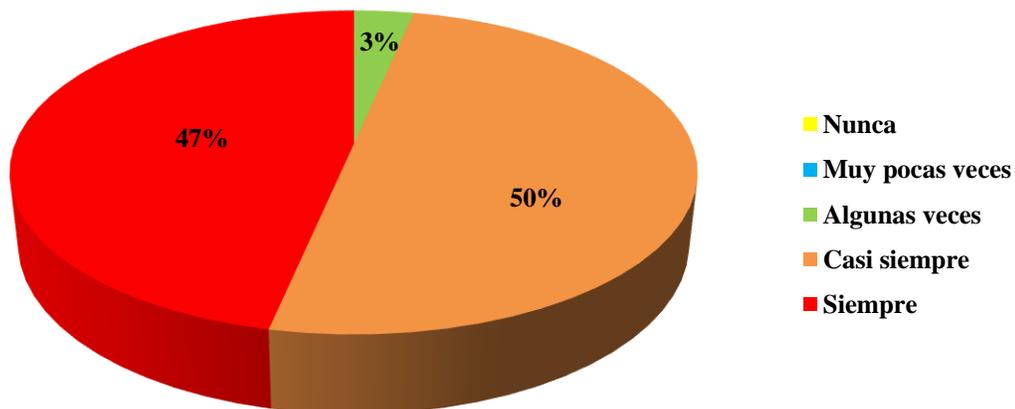


Interpretación: Del 100% de los encuestados el 87% de la muestra nos dice que siempre mide los impactos administrativos de su gestión, mientras que el 7% casi siempre lo realiza, entre tanto el 6% algunas veces lo realiza en beneficio de su organización.

Tabla 3.

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	1	3%
Casi siempre	15	50%
Siempre	14	47%
Total	30	100%

Figura 3:



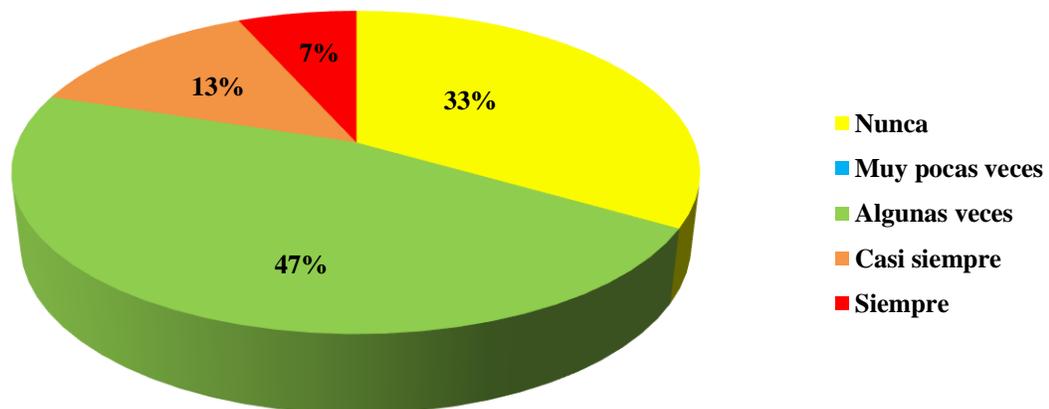
Interpretación: Del 100% de los encuestados, refleja que el 50% del mismo casi siempre evalúa los objetivos de su gestión, mientras que el 47% señala que siempre lo realiza, entre tanto el 3% de la muestra manifiesta que alguna vez realiza la evaluación de los objetivos.

D2: Realizar

Tabla 4.

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	10	33%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	14	47%
Casi siempre	4	13%
Siempre	2	7%
Total	30	100%

Figura 4:

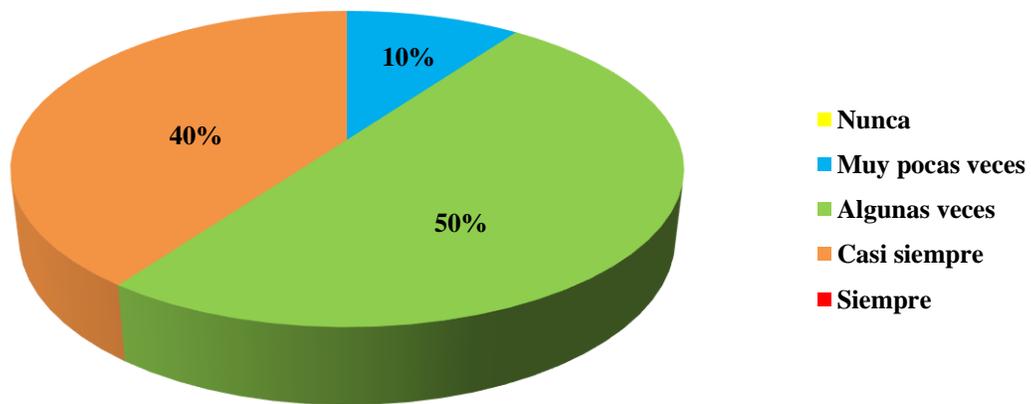


Interpretación: Del 100% de los encuestados, se puede apreciar de la muestra que el 47% de las Mypes delega responsabilidad en sus colaboradores, mientras que el 33% nunca lo hace, entre tanto el 13% casi siempre delega responsabilidades, asimismo el 7% siempre delega en sus colaboradores responsabilidad en beneficio de la organización.

Tabla 5.

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	3	10%
Algunas veces	15	50%
Casi siempre	12	40%
Siempre	0	0%
Total	30	100%

Figura 5:

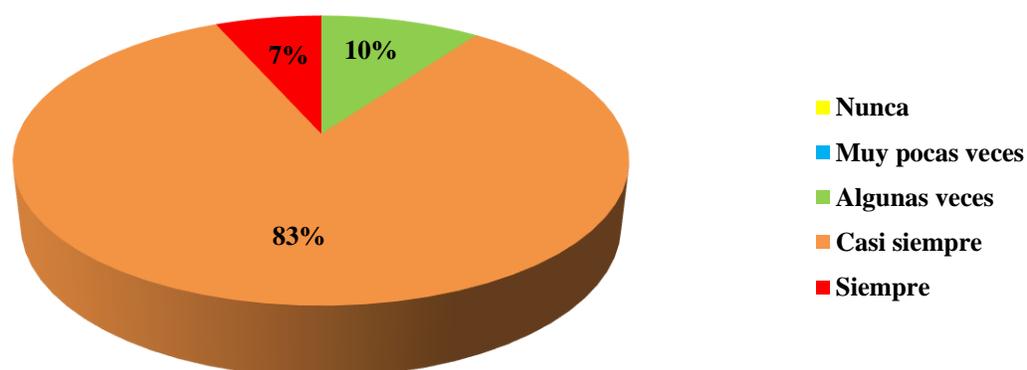


Interpretación: Del 100% de los encuestados se puede apreciar en la muestra que el 50% conforma equipos de trabajo en la institución, mientras que el 40% indica que casi siempre lo hace, entre tanto el 10% señala que muy pocas veces conforma equipos de trabajo en su institución.

Tabla 6.

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	3	10%
Casi siempre	25	83%
Siempre	2	7%
Total	30	100%

Figura 6:



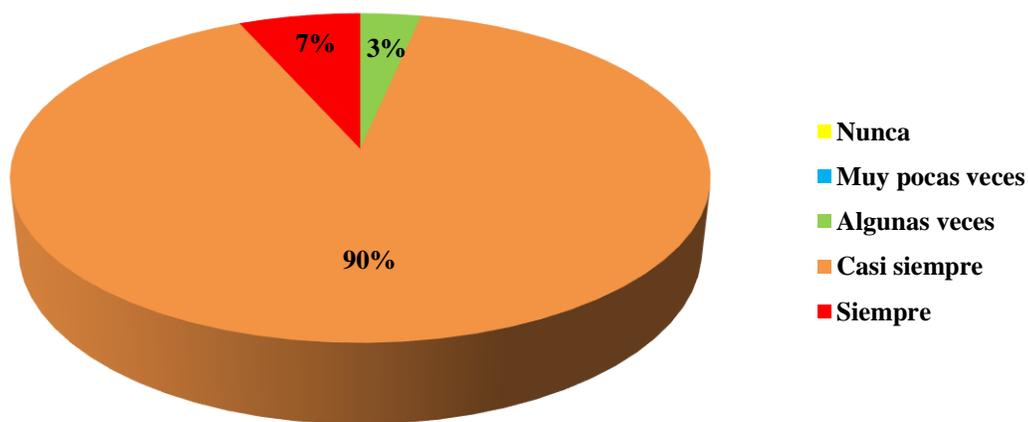
Interpretación: Del 100% de los encuestados, se puede apreciar que el 83% de la muestra casi siempre mantienen comunicación continua con los colaboradores, mientras que el 10% algunas veces, entre tanto el 7% siempre lo realiza en mejoras de la organización.

D3: Actuar

Tabla 7.

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	1	3%
Casi siempre	27	90%
Siempre	2	7%
Total	30	100%

Figura 7:

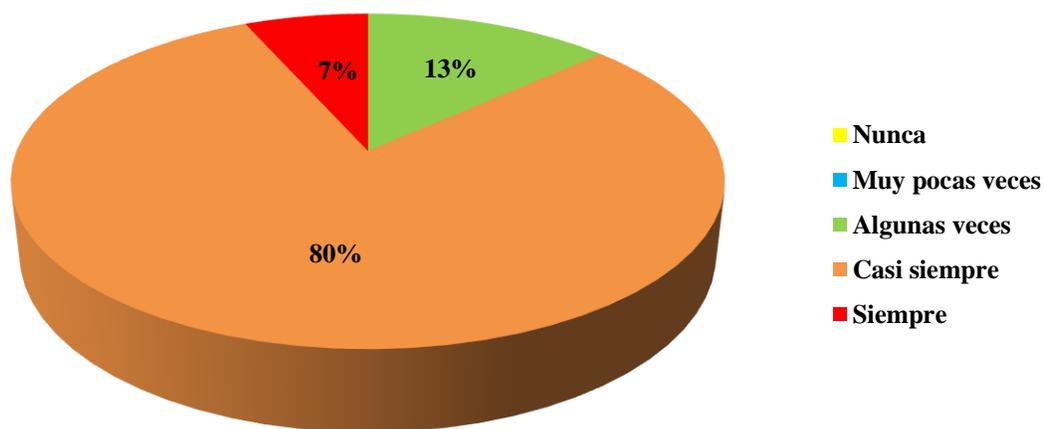


Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 90% señala que casi siempre les recuerda a sus colaboradores la misión, visión y valores en que se basa su organización, mientras que el 7% siempre lo realiza, asimismo el 3% algunas veces lo hace.

Tabla 8.

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	4	13%
Casi siempre	24	80%
Siempre	2	7%
Total	30	100%

Figura 8:



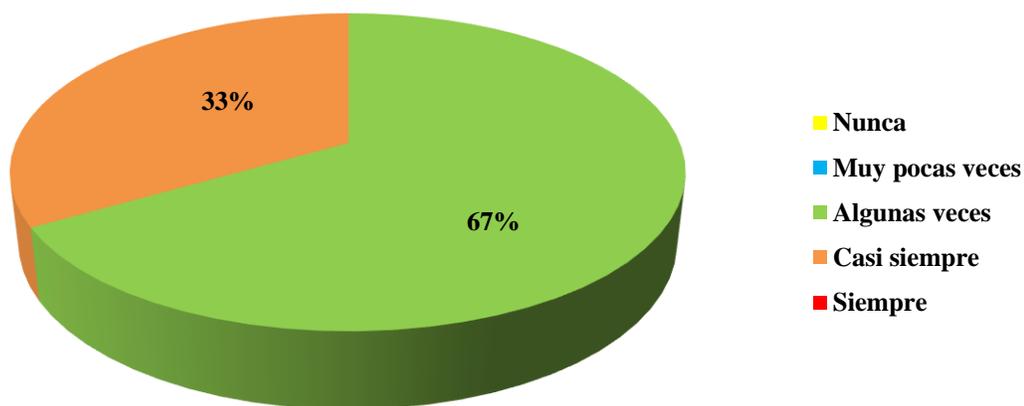
Interpretación: Del 100% de los encuestados se puede apreciar que el 80% de la muestra casi siempre mide constantemente las mejoras de su organización, mientras que el 13% señala que algunas veces lo hace, asimismo el 7% indica que siempre realiza esta actividad.

Tabla 9.

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	20	67%
Casi siempre	10	33%
Siempre	0	0%
Total	30	100%

Figura 9:

Interpretación: Del 100% de los encuestados se ha obtenido el siguiente resultado, el 67% de la



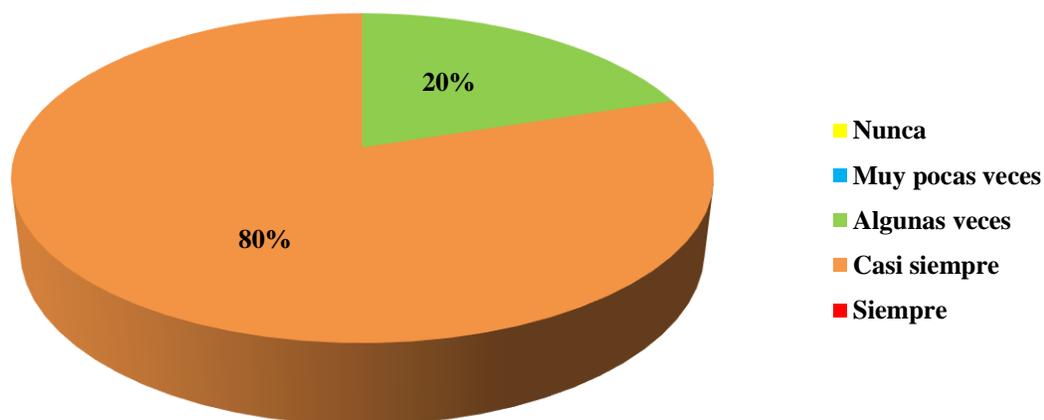
muestra algunas veces realiza en forma continua el seguimiento de los procesos que se desarrollan en su organización, mientras que el 33% indica que casi siempre realiza esta actividad,

D4: Controlar

Tabla 10.

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	6	20%
Casi siempre	24	80%
Siempre	0	0%
Total	30	100%

Figura: 10

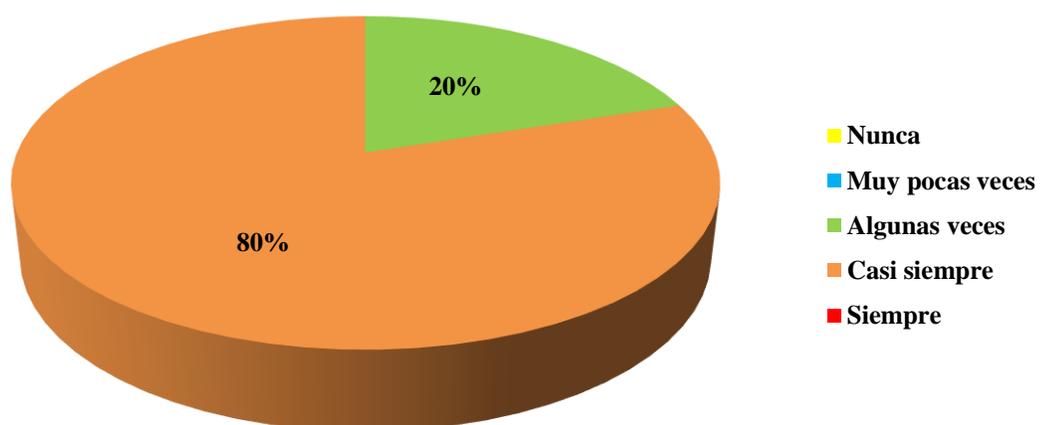


Interpretación: Del 100% de los encuestados se puede apreciar que el 80% de la muestra casi siempre supervisan las actividades diarias de su organización, mientras que el 20% indica que algunas veces realiza esta actividad.

Tabla 11.

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	6	20%
Casi siempre	24	80%
Siempre	0	0%
Total	30	100%

Figura 11:



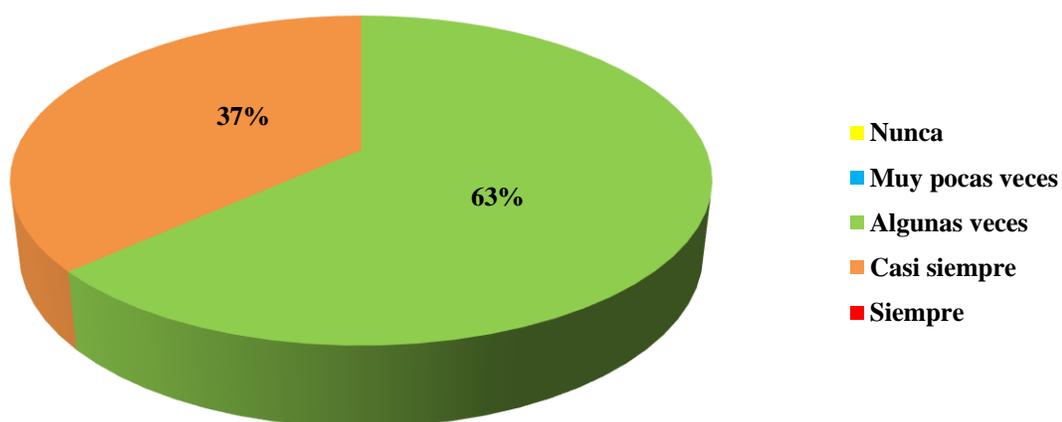
Interpretación: Del 100% de los encuestados se ha obtenido el siguiente resultado, el 80% de la muestra señala que casi siempre evalúa los resultados de las actividades que se desarrollan en su organización, mientras que el 20% indica que algunas veces realiza esta actividad.

Tabla 12.

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	19	63%
Casi siempre	11	37%
Siempre	0	0%
Total	30	100%

Figura 12:

Interpretación: Del 100% de los encuestados se ha obtenido el siguiente resultado, el 63% de la

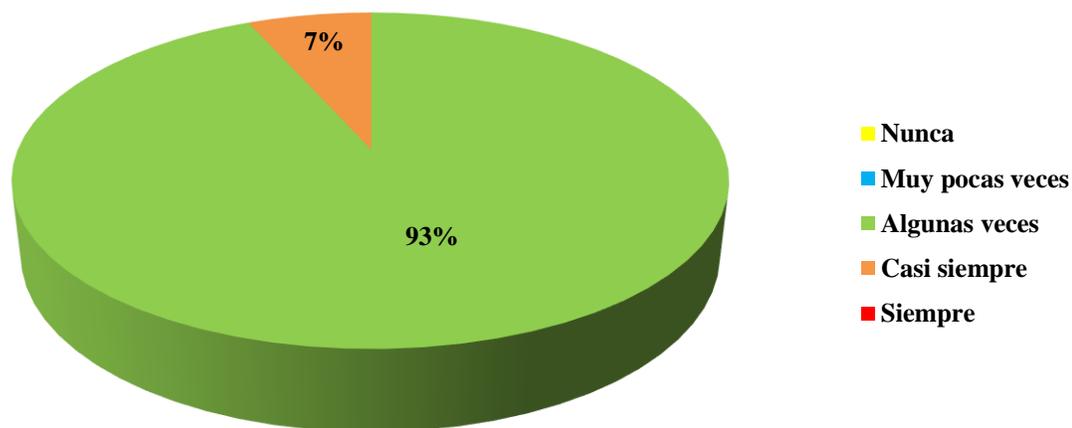


muestra señala que algunas veces monitorea el cumplimiento diario de las actividades que desarrollan sus colaboradores, mientras que el 37% indica que casi siempre realiza esta actividad.

Tabla 13.

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	28	93%
Casi siempre	2	7%
Siempre	0	0%
Total	30	100%

Figura 13:

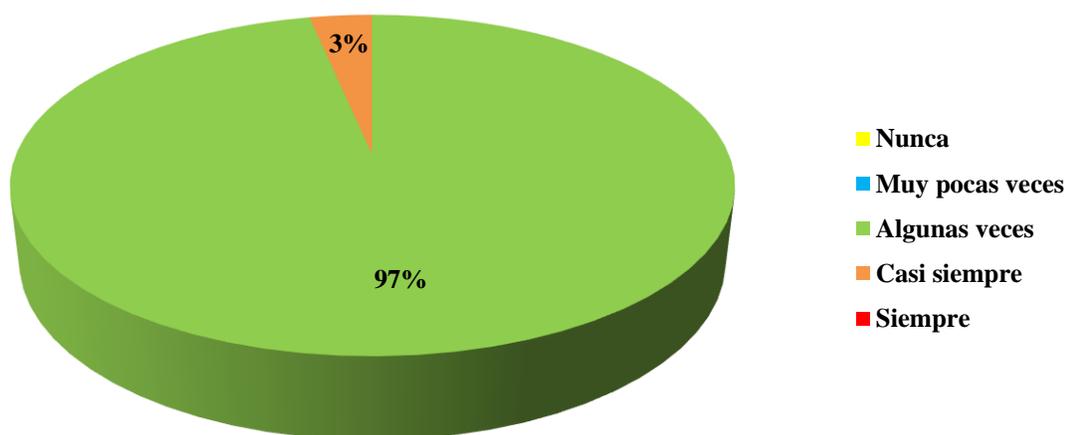


Interpretación: Del 100% de los encuestados se ha obtenido el siguiente resultado, el 93% de la muestra señala que algunas veces planifica los programas de capacitación que se desarrolla, mientras que el 7% indica que casi siempre realiza esta actividad.

Tabla 14.

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	29	97%
Casi siempre	1	3%
Siempre	0	0%
Total	30	100%

Figura 14:

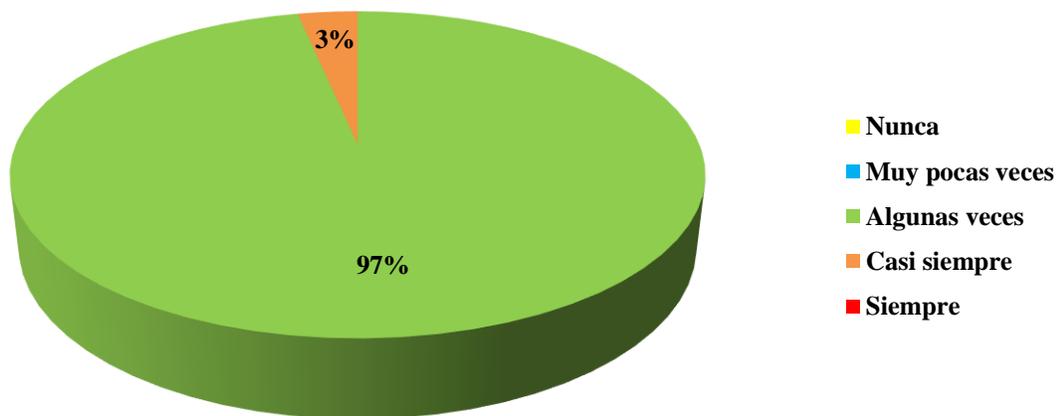


Interpretación: Del 100% de los encuestados se ha obtenido el siguiente resultado, el 97% de la muestra señala que algunas veces al momento de planificar la capacitación lo direcciona a un objetivo específico en beneficio de su organización, mientras que el 3% indica que casi siempre realiza esta actividad.

Tabla 15.

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	29	97%
Casi siempre	1	3%
Siempre	0	0%
Total	30	100%

Figura 15:

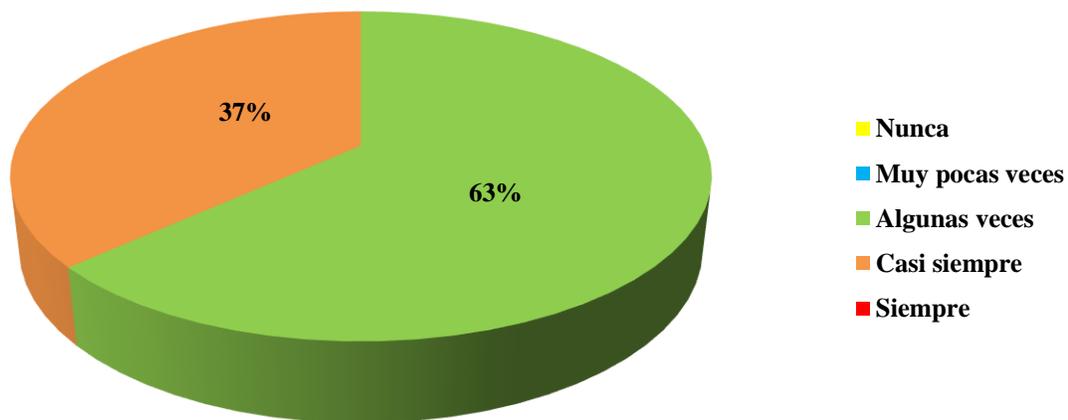


Interpretación: Del 100% de los encuestados se ha obtenido el siguiente resultado, el 97% de la muestra señala que selecciona a sus colaboradores para ser capacitados según la función que desempeñan, mientras que el 3% indica que casi siempre realiza esta actividad.

Tabla 16.

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	19	63%
Casi siempre	11	37%
Siempre	0	0%
Total	30	100%

Figura 16:

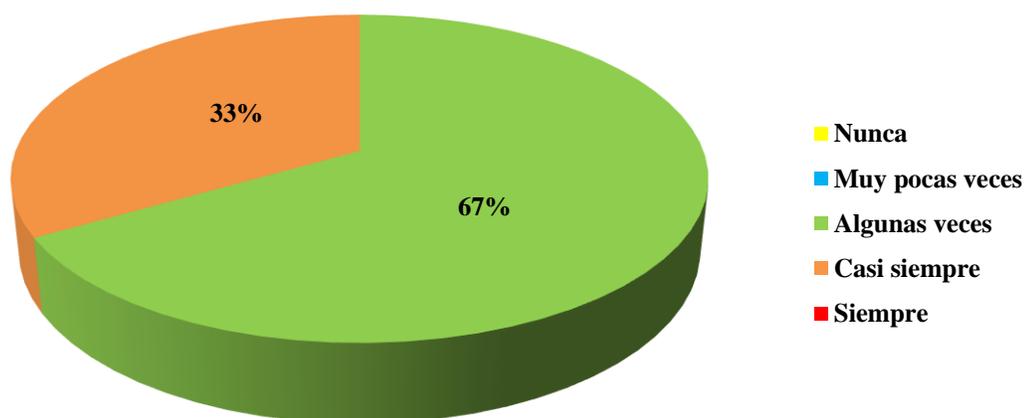


Interpretación: Del 100% de los encuestados se ha obtenido el siguiente resultado, el 63% de la muestra señala que efectúa su programación de capacitación para sus colaboradores en forma anual, mientras que el 37% indica que casi siempre realiza esta actividad.

Tabla 17.

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	20	67%
Casi siempre	10	33%
Siempre	0	0%
Total	30	100%

Figura 17:

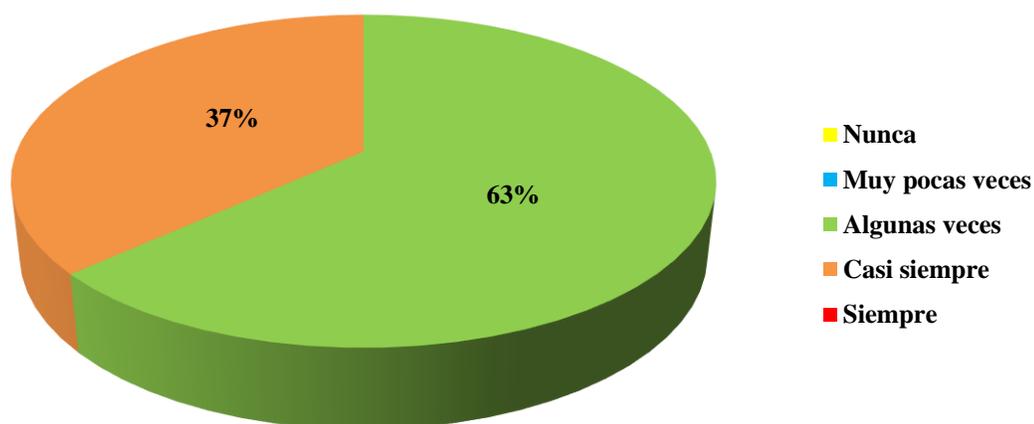


Interpretación: Del 100% de los encuestados se ha obtenido el siguiente resultado, el 67% de la muestra señala que algunas veces al efectuar la programación de capacitación lo realiza con técnicas específicas por funciones, mientras que el 33% indica que casi siempre realiza esta actividad.

Tabla 18.

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	19	63%
Casi siempre	11	37%
Siempre	0	0%
Total	30	100%

Figura 18:

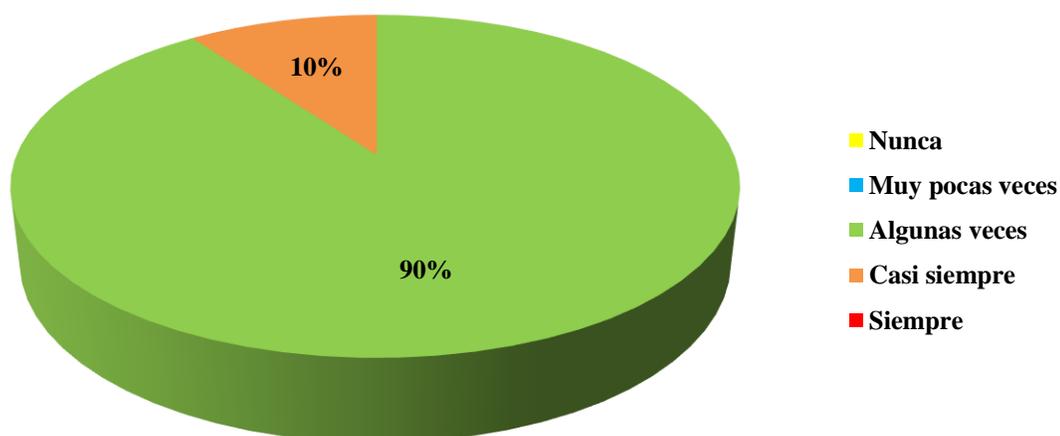


Interpretación: Del 100% de los encuestados se ha obtenido el siguiente resultado, el 63% señala que algunas veces efectúa procesos de capacitación de acuerdo a las funciones que desarrollan sus colaboradores, mientras que el 37% de la muestra indica que casi siempre realiza esta actividad.

Tabla 19.

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	27	90%
Casi siempre	3	10%
Siempre	0	0%
Total	30	100%

Figura 19:

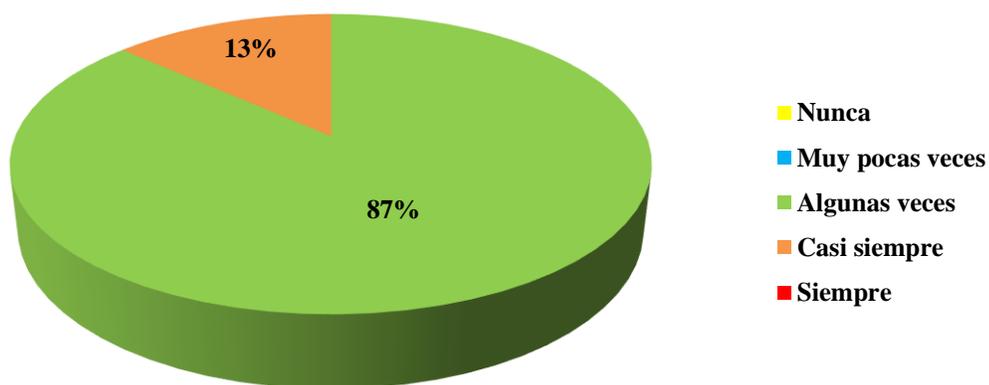


Interpretación: Del 100% de la muestra se ha obtenido el siguiente resultado, el 90% de la muestra señala que algunas veces supervisa la ejecución de los programas de capacitación que se desarrollan para sus colaboradores, mientras que el 10% indica que casi siempre realiza esta actividad.

Tabla 20.

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	26	87%
Casi siempre	4	13%
Siempre	0	0%
Total	30	100%

Figura 20:

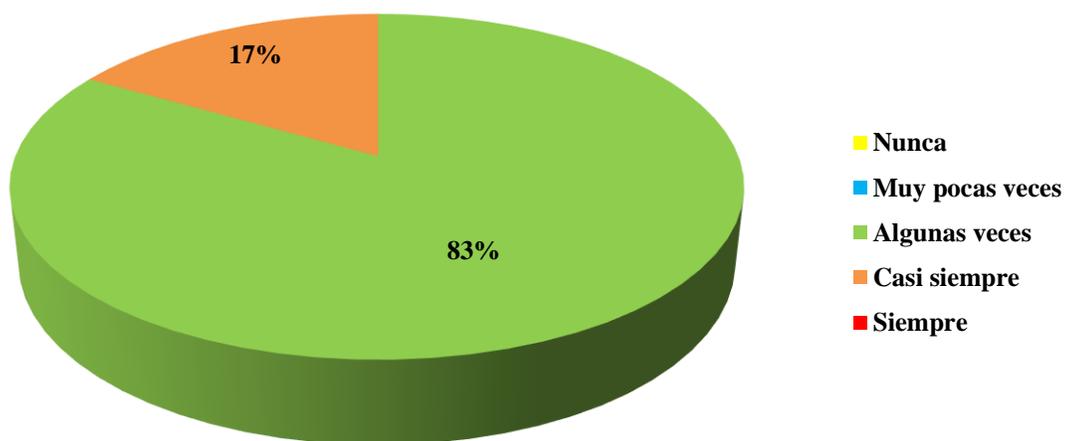


Interpretación: Del 100% de los encuestados se ha obtenido el siguiente resultado, el 87% de la muestra indica que algunas veces supervisa y revisa el material educativo que utilizan en la ejecución de los programas de capacitación para sus colaboradores, mientras que el 13% indica que casi siempre realiza esta actividad.

Tabla 21.

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	25	83%
Casi siempre	5	17%
Siempre	0	0%
Total	30	100%

Figura 21:

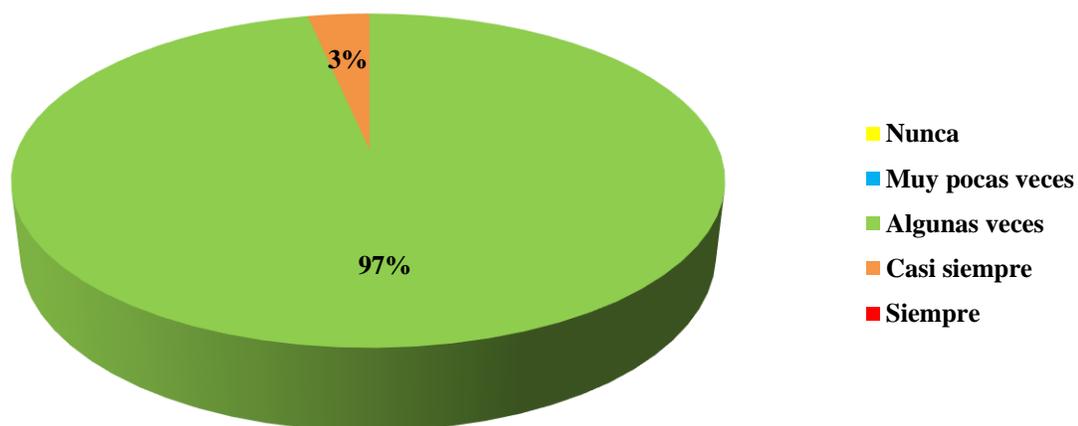


Interpretación: Del 100% de los encuestados se ha obtenido el siguiente resultado, el 83% de la muestra señala que algunas veces supervisa directamente la selección de los capacitadores que participarán en el desarrollo de los cursos para sus colaboradores, mientras que el 17% casi siempre realiza esta actividad.

Tabla 22.

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	29	97%
Casi siempre	1	3%
Siempre	0	0%
Total	30	100%

Figura 22:

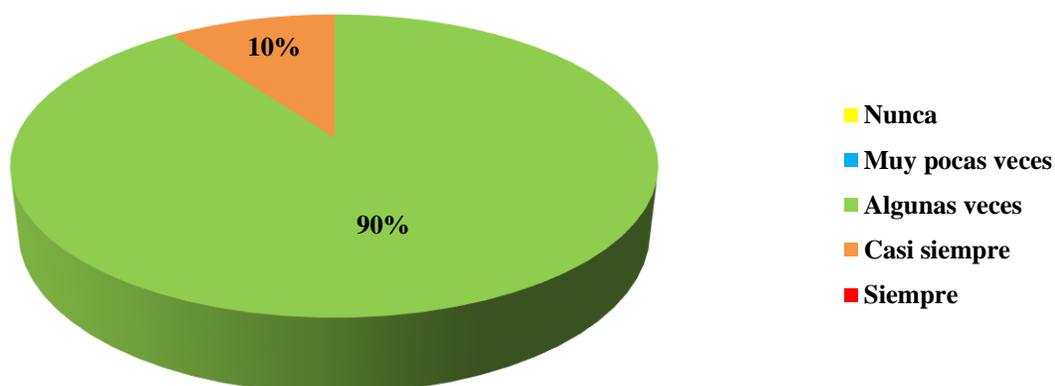


Interpretación: Del 100% de los encuestados se ha obtenido el siguiente resultado, el 97% de la muestra señala que algunas veces, verifica los resultados obtenidos después del proceso de capacitación de los colaboradores, mientras que el 3% indican que casi siempre realiza esta actividad.

Tabla 23.

Variable	Nº de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	27	90%
Casi siempre	3	10%
Siempre	0	0%
Total	30	100%

Figura 23:

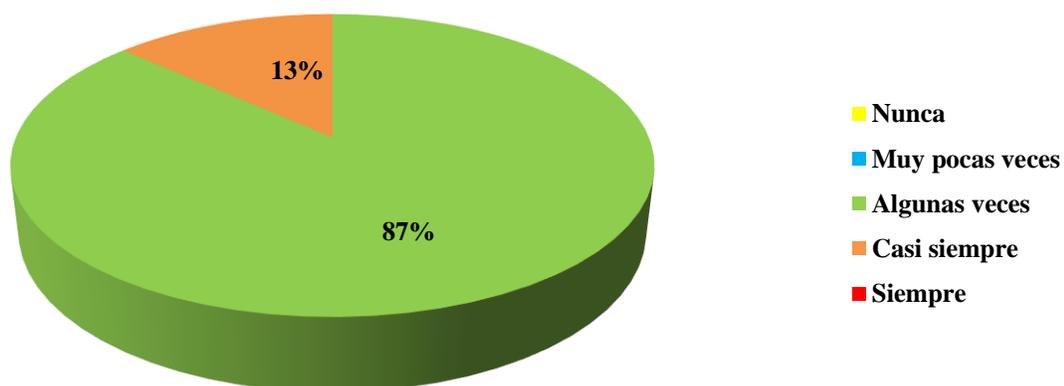


Interpretación: Del 100% de los encuestados se ha obtenido el siguiente resultados, el 90% de la muestra señala que algunas veces, efectúa seguimiento por medio de las encuestas de satisfacción, al finalizar los cursos de capacitación de sus colaboradores, mientras que el 10% indican que casi siempre realiza esta actividad.

Tabla 24.

Variable	N.º de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	26	87%
Casi siempre	4	13%
Siempre	0	0%
Total	30	100%

Figura 24:



Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 87% manifiesta que algunas veces mide o comprueba los resultados de la capacitación para saber el incremento de conocimientos y habilidades de sus colaboradores, mientras que el 13% indica que casi siempre realiza esta actividad en beneficio de su organización.

4.2 Análisis de resultados

Datos generales de los representantes de las micro y pequeñas empresas

Sobre las datos generales de los representantes de las micro y pequeñas empresas, sujetas a estudio de esta investigación, el reporte de los resultados recabados producto de la encuesta aplicada a los empresarios del sector servicio, rubro instituciones educativas de nivel inicial en el distrito de Surquillo, se recabo el siguiente resultado que el 37% de la muestra reflejan que tienen entre 31 a 50 años de edad, por lo cual demuestran que son jóvenes para brindar el servicio de educación inicial, por lo que infiere que tienen una experiencia en el desarrollo de sus actividades.

En lo que respecta al género de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas, se recaba el siguiente resultado donde el 90% son de sexo femenino, por lo que infiere que esta actividad es preferentemente copada por mujeres, por ser sensibles y reflejan el espíritu maternal, ya que son muy pocos los varones que opten por cursar estudios de docencia en educación inicial.

En lo que respecta al grado de instrucción de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas, se recaba el siguiente resultado donde el 100% cuenta con formación profesional universitaria. Con este resultado se demuestra que es requisito necesario para ejercer la docencia de calidad en las instituciones educativas, contar con la formación profesional necesaria, también pertinente mencionar que es indispensable para la licencia de apertura, requisito establecido por los entes reguladores del tema educativo en el país.

En lo que respecta al cargo que desempeña los representantes de las micro y pequeñas empresas, se recaba el siguiente resultado donde el 60% los encargados son los directores y/o administradores de las instituciones educativas del nivel inicial, lo que demuestra que en algunos

casos este tipo de negocios son encargados a otras personas que representan a la institución, siendo considerados los representantes legales.

Referente a las características de las micro y pequeñas empresas

En cuanto se refiere al tiempo de permanencia de la MYPE en el rubro educativo, en un promedio de 7 años a más, este resultado se refleja en el 70% de las micro y pequeñas empresas encuestadas para esta investigación, brindan el servicio de educación inicial, en algunos casos comparten el servicio con educación primaria y secundaria.

En cuanto al número de trabajadores que presentan estas instituciones educativas tomadas para la presente investigación, en promedio entre 11 a más trabajadores, ello demuestra que su capacidad operativa de las instituciones educativas es óptima y cuenta con el personal suficiente para cubrir sus necesidades y las expectativas necesarias de sus clientes, hay casos donde tienen trabajadores que están en ambos turnos, por que brindan servicios educativo de nivel primario y secundario, según manifestaron es por la demanda de los servicios en la zona, han tenido que ampliar su cobertura.

En lo que refiere a las personas que laboran en las micro y pequeñas empresas, se manifiesta en la muestra que el 87% son familiares y personas no familiares, ello demuestra que la carrera de educación inicial es tomada en cuenta por muchos miembros de la familia de los directores y/o administradores, para ser convocados en el desarrollo de las actividades pedagógicas de sus instituciones, así mismo convocan a personas profesional no familiares para ejercer dichas funciones.

Asimismo, en lo que respecta a los objetivos de creación de la micro y pequeñas empresas, se manifiestan en la muestra que el 83% utiliza sus objetivos para generar ganancia y trabajo a personas especializada en el trato con menores.

En cuanto se refiere al tipo de constitución de la micro y pequeña empresa, objeto de la investigación, esta nos señala que el 57% de la muestra tiene la denominación de Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C), ello refleja en algunos casos por ser negocio familiar y/o amical, que permite a grupo de personas a formar una empresa de necesidad para brindar un servicio que requiera la sociedad.

Referente a las características de la Gestión de calidad

Para llegar al nivel de percepción que tienen los representantes legales de las instituciones educativas de nivel inicial, con respecto a la gestión de calidad se entiende que es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos, para ello se ha utilizado a Deming, (1951) quien establece su metodología en cuatro pasos esenciales que s deben llevar a cabo de forma sistemática para lograr la mejora continua, entendiendo como tal al mejoramiento continuo de la calidad (“disminución de fallas, aumento de la eficacia y eficiencia, solución de problemas, previsión y eliminación de riesgos potenciales”) en el ciclo de Deming encontramos cuatro métodos los cuales son *planificar, hacer, verificar y actuar*, en base a ello se ha propuesto el cuestionario aplicativo a los representantes de las micro y pequeñas empresas, determinándose que en lo que respeta a la gestión de calidad, esta tiene variables en los resultados, siendo como que casi siempre realiza actividades y no es consecuente con el buen manejo de su micro y pequeña empresa, por ello resulta que el 87% de la muestra siempre mide los impactos administrativos de

su gestión y el 83% casi siempre mantiene comunicación continua con sus colaboradores, en tanto que el 90% casi siempre recuerda a sus colaboradores sobre la misión, visión y valores en que se basa la institución, así también el 80% casi siempre supervisa las actividades diarias de su organización y el otro 80% casi siempre evalúa los resultados de las actividades que se desarrollan en su organización.

Referente a las características de la Capacitación de personal

Para llegar al nivel de percepción que tienen los representantes legales de las instituciones educativas de nivel inicial, con respecto a la capacitación de personal, se entiende que es un proceso educativo de corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos, para ello se ha utilizado a Chiavenato (2017), utilizando cuatro dimensiones de siendo ellos: *insumos, proceso u operación, productos, realimentación*, en base a ello se ha propuesto el cuestionario aplicativo a los representantes de las micro y pequeñas empresas, determinándose que en lo que respecta a la capacitación de personal, esta tiene variables en los resultados, pudiendo apreciar que estas Mypes no son consecuentes con el tema de la capacitación sus colaboradores, es por ello que se ha llegado a las siguientes conclusiones el 97% algunas veces al momento de planifica la capacitación, lo direcciona a un objetivo específico en beneficio de su organización, entre tanto el 67% algunas veces al efectuar la programación de capacitación, lo realiza con técnicas específicas por funciones que desarrollan sus colaboradores, así como el 90% de la muestra indica que algunas veces supervisa la ejecución de los programas de capacitación que se desarrolla para sus colaboradores, así también el 97% algunas veces verifica los resultados obtenidos después del proceso de capacitación de sus colaboradores.

V. CONCLUSIONES

Para la formulación de las conclusiones del presente trabajo de investigación se tomó en base a los objetivos específicos establecidos.

Objetivo 1.- Identificar los factores relevantes de la capacitación del personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas de nivel inicial, en el distrito de surquillo, 2019.

Se identificó como factor relevante la necesidad de la programación de capacitación para el personal que labora en las instituciones educativas tanto administrativos, docentes y auxiliares, tomando en cuenta que debe ser una prioridad para las Mypes. ya que ello permite tener colaboradores actualizados debido a que las técnicas de enseñanza de menores de 5 años vive en constante cambio y nuevas experiencias para impartir a los menores y en cuanto a los administrativos también requieren cursos de actualización constante por los sistemas integrados que se ha implementados en los entes educativos y es de uso obligatorio para las instituciones, tomando en cuenta que tener una planificación adecuada de cursos de capacitación para los colaboradores, permite un servicio de calidad y competitivo para los usuarios de las instituciones,

Objetivo 2.- Describir los factores relevantes de la capacitación del personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas de nivel inicial, en el distrito de surquillo, 2019.

Se identificó como factor relevante las dimensiones utilizadas como insumos, proceso u operación, productos, realimentación.

La mayoría de las Mypes establece en la dimensión insumos, que es necesario la formulación de un plan de capacitación, que permita tener un objetivo específico en beneficio de

su organización, así como direccionarla a las funciones que desempeñan cada uno de los colaboradores, tomando en cuenta que ello permitirá mejorar la calidad de servicio que se debe brindar a sus usuarios, más aun tener en cuenta que para este caso de la presente investigación, las capacitaciones deben ser constantes y consecuentes.

La mayoría de las Mypes establece en la dimensión proceso u operación, que algunas veces formula planes de capacitación, al momento de efectuar la programación lo realiza con técnicas específicas por función, también algunas veces efectúan procesos de capacitación de acuerdo a sus objetivos educativos, y administrativos.

La mayoría de las Mypes establece en la dimensión productos, donde algunas veces supervisan la ejecución de los programas de capacitación, también algunas veces supervisa y revisa el material educativo que se utiliza en la ejecución de los programas de capacitación, así mismo algunas veces supervisa directamente la selección de los capacitadores que participara en el desarrollo de los cursos, sin tomar en cuenta la necesidad de tener personal altamente capacitado para cumplir objetivos óptimos en beneficios de los usuarios de las instituciones.

La mayoría de las Mypes establece en la dimensión retroalimentación, donde también algunas veces se verifica los resultados obtenidos después del proceso de capacitación, asimismo algunas veces efectúan seguimiento por medio de encuestas de satisfacción al finalizar los cursos de capacitación, podemos apreciar que los administradores de las instituciones no obtienen provecho de la capacitación recibida por los colaboradores, también consideremos que no todas las instituciones invierten recursos para capacitar, mientras otros lo hacen pero sin tomar en cuenta la evaluación posterior, ya que tener profesionales capacitados constantemente es la mejor carta de presentación para las instituciones.

Objetivo 3.- Elaborar la propuesta de mejora en la capacitación de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas de nivel inicial, en el distrito de surquillo, 2019.

Se identificó como factor relevante la necesidad de la programación de la capacitación de personal, y como propuesta es primordial tener personal altamente capacitado para mejorar los servicios educativos que se brindan a los alumnos y ello permitirá contar con una micro y pequeña empresa competitiva en el mercado para así lograr posesionarse como institución prestigiosa y de confianza en el rubro que se encuentra enmarcado.

RECOMENDACIONES

A. SOBRE LA CAPACITACIÓN DE PERSONAL:

1. Formular la programación de capacitación anual para que el personal de las micro y pequeñas empresas objetos del presente estudio.
2. Establecer dentro de la micro y pequeña empresa un área que evalúe, programe, supervise y ejecute cursos de capacitación de su personal, considerando la necesidad de contar con un personal altamente capacitado.
3. Programar cursos de capacitación para reforzar las capacidades de las docentes y contar con personal altamente capacitado.

B. SOBRE LA GESTIÓN DE CALIDAD:

1. Implementar mejoras administrativas en los principales procesos de la gestión de calidad de cada micro y pequeña empresa.
2. Reformular las actividades administrativas que permita un adecuado trabajo en equipo.
3. Reformular acciones para implementar en las micro y pequeña empresa, objetos de este estudio, tomar conocimiento de la satisfacción de sus usuarios.

Referencias bibliográficas

- Aguilar Zapana , J., & Marlo León, O. G. (2016). Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Lambayeque 2015. *Tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración pública*. Universidad Señor de Sipan, Pimentel, Lambayeque, Perú.
- Arinaitwe, J. K. (2006). Factors Constraining the Growth and Survival of Small Scale Businesses. En *A Developing Countries Analysis*. (págs. Journal of American Academy of Business, 8(2), 167 - 178.).
- Avolio, B., Mesones, A., & Roca, E. (2009). Factores que limitan el crecimiento de las Micro y pequeñas empresas en el Perú (MYPES). *Academia*.
- Barrientos Lopez , V. (2017). La Capacitación del personal y la calidad de servicio del centro de contacto banco de credito del Perú en el cuarto trimestres 2016. *Titulo Profesional de Licenciado en Administración*. Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima, Lima, Perú.
- Chau, E. (29 de Mayo de 2018). Produce: micro y pequeñas empresas aportan 24% al PBI nacional. *Andina Agencia Peruana de Noticias*.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos* (Décima edición ed.). México, D.F.: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. México, D.F., México: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Cobeñas Pereyra, S. A. (2016). Gestión de calidad en la selección de personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, Casco urbano, distrito de Chimbote, 2016. *Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- Comercio, D. e. (06 de Marzo de 2015). *Diario el Comercio* . *El 75% de los restaurantes opera bajo la informalidad*. Obtenido de [https://elcomercio.pe/](https://elcomercio.pe/https://elcomercio.pe/economia/peru/75-restaurantes-opera-informalidad-186354-noticia/)

- Córdoba, M. (2017). Selección de personal basada en la misión prosocial motivación tes (PMT), 2017. *Para optar el grado de doctora en ciencias humanas, sociales y jurídicas*. UIC BARCELONA, Barcelona, España.
- Cortés, J. M. (01 de 2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 90001:2015)*. (S. (. ICB, Ed.) Recuperado el 05 de 05 de 2019, de ProQuest Ebook Central, <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5349794>.
- Cuatrecasas , L., & Gonzáles Babón , J. (2017). *Gestión Intengral de la Calidad: Implantacion, Control y Certificación* (5ta Edición ed.). Barcelona, España: Profit Editorial I., S.L.
- Cuatrecasas , L., & Gonzáles Babón, J. (2017). *Gestión intergal de la calidad implantación, control y certificación*. Barcelona, España : Profit Editorial I; S.L.
- Cuatrecasas, L., & González Babón , J. (2017). *Gestión de Calidad: Implantación, Control y Certificación* (5ta Edición ed.). Barcelona, España : Profit Editorial I., S.L.
- Díaz Bances, E. D., & Vilchez Vallejos, J. O. (2017). Selección de personal y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del área operativa del sector hotelero de las categorías tres y cuatro estrellas de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2017. *Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración*. Universidad de San Martín de Porres, Chiclayo, Perú.
- Dini , M., & Stumpo, G. (2018). *MIPYMES en América Latina*. Santiago: Naciones Unidas.
- Domingues Granda, J. (16 de Agosto de 2019). Código de ética para la investigación. (C. i. investigación, Ed.) Chimbote: Uladech Católica.
- Dunnete, M. (1974). *Selección y administración de personal*. México: CECSA.
- Espinosa. (01 de 01 de 2009). *Calidad Total*. (E. C. Editor, Ed.) Recuperado el 20 de 06 de 2019, de ProQuest Ebook Central, <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3181848>.

- Gestión, D. (01 de Agosto de 2019). *El futuro de las MYPES*. Recuperado el 12 de febrero de 2020, de <https://gestion.pe/>: <https://gestion.pe/blog/el-arte-de-emprender-y-fallar/2019/01/el-futuro-de-las-mypes.html/?ref=gesr>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa, y mixta*. México: McGRAW - HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México, D.F: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V.
- Hurtado Bautista, F. (2019). La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las Mypes del sector servicios - rubro restaurantes del Ovalo de Santa Anita, distrito de Santa Anita, Lima 2018. *Tesis para optar el título de licenciado en administración*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lima.
- INEI. (2 de Mayo de 2018). *INEI*. Obtenido de INEI: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-n-02-demografia-empresarial-i-trim2018_may2018.pdf
- James, P. (1997). *La gestión de la calidad total: Un texto introductorio*. Madrid, España: Prentice-Hall.
- Jaramillo Chavez, R. E., & Urquiza Cordova, P. D. (2017). Propuesta de un modelo de reclutamiento y selección de personal por competencias para las áreas operativas del sector gastronómico de Arequipa 2017. *Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de licenciadas en administración de negocios*. Universidad Católica San Pablo, Arequipa, Perú.
- Méndez García, J. C., Jaramillo Viguera, D., & Serrano Crespo, I. (2006). *Gestión de la calidad en procesos de servicios y productivos* (Primera ed.). México, D.F, México: Instituto Politécnico Nacional.

- Miranda Gonzáles , F., Chamorro Mera , A., & Rubio Lacoba , S. (2012). *Introducción a la gestión de la calidad* (Primera edición ed.). Madrid, España : Delta, Publicaciones Universitarias .
- Miranda Gonzáles, F. J., Chamorro Mera, A., & Rubio Locaba, S. (2012). *Introducción a la gestión de la calidad* (Primera edición ed.). Madrid, España : Delta Publicaciones Universitarias.
- Monar Luna, K. D. (2016). Plan de mejoramiento del proceso de selección de personal de una empresa de servicios en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2016. *Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración y negocios internacionales*. Universidad Winer, Lima.
- Moreira Ortega, R. (2013). Tesis que se presenta como requisito para optar por el grado académico de Magister en Docencia y gerencia en Educación Superior. *Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana Extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio*. Universidad de Gauayaquil, Guayaquil, Ecuador .
- Navarrete Zambrano, D. (2015). Modelos de selección y reclutamiento del personal de guardia y su impacto en la productividad de las empresas de seguridad de la ciudad de Guayaquil, 2015. *Tesis presentada como requisito previo a la obtención del grado de magíster en finanzas y proyectos corporativos*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Ortiz, J. C. (01 de 06 de Junio de 2016). *Escuela Europea de Management*. Recuperado el 22 de 06 de junio de 2019, de Beneficios de un sistema de gestión de calidad : <http://www.escuelamanagement.eu/>
- Peña Baztàn, M. (1997). *Reclutamiento y selección de personal*. México: BL Consultores Asociados.
- Peruano, E. (Martes 30 de Setiembre de 2008). Trabajo y Promocion del Empleo. *Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Ley MyPE*.
- Pino Gotuzzo, R. (2018). *Metodología de la investigación: Elaboración de diseños para construar hipótesis* (Segunda edición ed.). Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L; editor.

QUISPE APAZA, M. (2018). TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN RELACIONES INDUSTRIALES. *LA CAPACITACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES CONSERJES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN DE AREQUIPA, AREQUIPA, PERU .

Ramos Velásquez, E. (23 de Abril de 2018). *Beneficios de implementar una buena gestión de calidad en una Mype*. Recuperado el 30 de Mayo de 2019, de <https://www.esan.edu.pe>: <https://www.esan.edu.pe>

Rengifo Maco, R. (2018). Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017. *Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública*. Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Rojas Santos, F. (2018). *Licenciatura en Psicología Industrial Organizacional*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.

Rubio Guerrero, G., & Uribe Macías, M. E. (2013). *Modelo de gestión de la calidad en el servicio al cliente: una aplicación para las grandes superficies* (1era edición ed.). Bogota, Colombia: Sello Editorial Universidad del Tolima.

Sánchez España, A. L. (2017). Evaluación de la gestión de calidad de servicio al cliente en el restaurante Pizza Burguer Diner de Gualan, Zacapa. *Tesis para optar el título de administradora de empresas*. Universidad Rafael Landívar, Zacapa, Guatemala .

SEP, E. (2011). *Manual Selección de personal : Formación para el empleado*. Madrid, España : SEP. S.L.

SURCO CRUZ, R. (2017). PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN. *LA CAPACITACIÓN DE PERSONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA CLÍNICA PUNO SOCIEDAD DE RESPONSABILIDADES LIMITADA PERIODO 2017*. UNIVERSIDAD NACIOANL DEL ANTIPLANO , PUNO, PERU.

- Torres Castañeda y Torres Orjuela, M. (2010). Tesis para la obtener el grado academico de Licenciada en Administración . *Capacitación por competencias laborales un logro productivo para la Empresa Farmacéutica Laboratories de Colombia*. Pontificia Universidad Javeriana, Bogota, D.C, Colombia .
- Trujillo Paredes, D. (2019). La Gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, de la Av. Ancash, distrito de el Agustino, Lima, 2018. *Tesis para optar el grado de licenciado en administración*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lima.
- UMIÑA FLORES, B. (2017). Para Obtener el Título de Licenciada en Administración . *Tesis Plan de Capacitación y el Desempeño Laborar en la Empresa Serpetbol Perú SAC - San Borja*. Univesidad Autónoma del Perú, Lima, Perú.
- Velasco Sánchez, J. (2011). *Gestión de la Calidad Mejora continua y sistemas de gestión Teoría y Práctica* (2ª edición ed.). Madrid, España: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya, S.A.).
- Vinces, H. (22 de marzo de 2019). <https://andina.pe/>. Recuperado el 12 de febrero de 2020, de Andina : Agencia Peruana de Noticias: <https://andina.pe/agencia/noticia-negocios-restaurantes-aumento-449-enero-2019-746261.aspx>

Anexo 01: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

CUESTIONARIO QUE SE APLICARA A LOS REPRESENTANTES DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO INSTITUCIONES EDUCATIVAS

PROPUESTA DE MEJORA EN LA CAPACITACIÓN DE PERSONAL COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE NIVEL INICIAL, EN EL DISTRITO DE SURQUILLO, 2019.

INSTRUCCIONES: a continuación, le presentamos 10 preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x).

I. DATOS GENERALES LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

1. Edad

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

2. Género

- a) Femenino
- b) Masculino

3. Grado de instrucción

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

4. Cargo que desempeña

- a) Promotor/dueño
- b) Director (a)/ Administrador

5. Tiempo que desempeña el cargo

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

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

6. Tiempo de permanencia de la Mype en el rubro educativo

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

7. Número de trabajadores

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

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares
- c) Familiares y Personas no Familiares

9. Objetivo de creación

- a) Generar Ganancia
- b) Subsistencia

10. Tipo de constitución de la empresa

- a) Persona Natural
- b) Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)
- c) Sociedad comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.)
- d) Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.)

e) Sociedad Anónima (S.A.)

II. CAPACITACIÓN

Instrucciones: observe el cuadro de leyenda y de acuerdo al siguiente código marcará con un aspa la respuesta elegida, en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo

Nunca	Muy Pocas	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems					
V1: Gestión de calidad		1	2	3	4	5
D1: Planificar						
1.	La Empresa, consolida información de los periodos anteriores de su gestión administrativa					
2.	La Empresa, mide los impactos administrativos de su gestión					
3.	La Empresa, evalúa los objetivos de su gestión administrativa					
D2: Realizar						
1.	La Empresa, delega responsabilidad en sus colaboradores					
2.	La Empresa, conforma equipos de trabajo en su institución					
3.	La Empresa, mantiene comunicación continua con sus colaboradores					
D3: Actuar						
1.	La Empresa, recuerda a sus colaboradores sobre la misión, visión y valores, en que se basa la institución.					
2.	La Empresa, mide constantemente las mejoras de su organización					

3.	La Empresa, realiza en forma continua el seguimiento de los procesos que se desarrollan en su organización					
D4: Controlar						
1.	La Empresa, supervisa las actividades diarias de su organización					
2.	La Empresa, evalúa los resultados de las actividades que se desarrollan en su organización					
3.	La Empresa, monitorea el cumplimiento diario de las actividades que desarrollan sus colaboradores.					
III. CAPACITACION DE PERSONAL						
D5: Insumos						
1.	La Empresa, planifica los programas de capacitación que se desarrolla para sus colaboradores.					
2.	La Empresa, al momento de planificar la capacitación, lo direcciona a un objetivo específico en beneficios de su organización					
3.	La Empresa, selecciona a sus colaboradores para ser capacitados, según la función que desempeñan en su organización.					
D6: Proceso u operación						
1.	La Empresa, efectúa su programación de capacitación para sus colaboradores en forma anual.					
2.	La Empresa, al efectuar la programación de capacitación, lo realiza con técnicas específicas por funciones que desarrollan sus colaboradores					
3.	La Empresa, efectúa procesos de capacitación de acuerdo a las funciones que desarrollan sus colaboradores					
D7: Productos						
1.	La Empresa, supervisa la ejecución de los programas de capacitación que se desarrollan para sus colaboradores					
2.	La Empresa, supervisa y revisa el material educativo que utilizarán en la ejecución de los programas de capacitación para sus colaboradores.					

3.	La Empresa, supervisa directamente la selección de los capacitadores que participarán en el desarrollo de los cursos para sus colaboradores					
D8: Realimentación						
1.	La Empresa, verifica los resultados obtenidos después del proceso de capacitación de sus colaboradores.					
2.	La Empresa, efectúa seguimiento por medio de las encuestas de satisfacción, al finalizar los cursos de capacitación de sus colaboradores.					
3.	La Empresa, mide o comprueba los resultados de la capacitación para saber el incremento de conocimiento y habilidades obtenido por sus colaboradores en beneficio de su organización.					

Muchas gracias por su colaboración

Anexo 2: Directorio de las Mypes

DIRECTORIO DE MICROEMPRESAS SECTOR SERVICIO, RUBRO INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE NIVEL INICIAL, EN EL DISTRITO DE SURQUILLO, 2019.

Nro.	RAZON SOCIAL	GIRO	DIRECCION
1	Mis Sonrisas	Nido - Kínder	María Curie Mz J2 Lot. 3 urb. La Calera de la Mercedes – Surquillo
2	D ^o Pequeñitos	Nido - Kínder	Laurel Rosa Nro. 284 Surquillo
3	Kids Island	Nido	Av. Sergio Bernales Nro. 516 – Barrio Medico – Surquillo.
4	Jardín de la Amistad	Nido – Kínder - Jardín	Calle Las Palomas 213 - Surquillo
5	Nido Turpy	Nido - Jardín	Calle Felipe Durand Nro. 146 - Surquillo
6	Diego Thomson	Nido - Colegio	Manuel Irribarren Nro. 1253 - Surquillo
7	Nido Trazos	Nido - Jardín	Cerezas Nro. 270 - Surquillo
8	Nido Mi Pequeña Casita	Nido - Jardín	Calle Las Águilas Nro. 245 - Surquillo
9	Colegio El Buen Maestro	Inicial – Primaria - Secundaria	Av. Andrés Aramburu Nro. 962 - Surquillo
10	Manitos Mágicas	Nido - Jardín	Jr. Valdemar, Moser Nro. 473 - Surquillo
11	Proyecto In - Genio	Nido – Guardería	Calle Paujiles Nro. 261 - Surquillo
12	Nido Luz y Vida	Nido - Jardín	Av. Williams Nro. 210 - Surquillo

13	Nido Coloreando El Mundo	Nido - Jardín	Jr. Adam Smith Nro. 468 Urb. La Calera de la Merced – Surquillo
14	Nido Ardillitas	Nido - Jardín	Av. Principal Nro. 832 - Surquillo
15	Nido Aprendiendo Juntos	Nido - Jardín	Av. Los Paujiles Nro. 161 – 163 - Surquillo
16	Nido Apresto	Nido - Jardín	Av. Alfa Gemelos Nro. 142 - Surquillo
17	Colegio Sudamericano	Inicial - Primaria	Av. Angamos 2575 - Surquillo
18	Nido Chispitas	Nido - Jardín	Calle Felipe Durand Nro. 146 Barrio Médico – Surquillo
19	Nido Cigarriga	Nido – Jardín - Kinder	Jr. Francisco Moreno 469 – Surquillo
20	Nido Diego Thomson	Nido - Jardín	Jr. General Velarde Nro. 1253 - Surquillo
21	Divino Niño de Jesús	Nido - Jardín	Calle Laurel Rosa s/n Mz. Ñ Lt. 34 Los Sauces – Surquillo
22	Nido El Milagro	Nido - Jardín	Calle Los Halcones Nro. 654 – Urb. Jardín – Surquillo
23	Nido Gotitas de Amor de San Benito de Palermo	Nido – Jardín – Guardería	Calle Colina Nro. 1312 – Barrio Medico – Surquillo
24	Nido Harvard Gardner	Nido - Jardín	Calle las Casuarinas s/n Mz T Lt 02 - Los Sauces – Surquillo
25	Nido Jesús Redentor	Nido - Jardín	Av. Villarán Nro. 998 – Los Sauces - Surquillo
26	Nido La Casita de Mabel	Nido - Jardín	Av. Tomas Marzano Nro. 2553 -Los Sauces - Surquillo
27	Nido Las Gaviotas	Nido - Jardín	Av. Las Gaviotas Nro. 140 – Urb. Jardín - Surquillo

28	Nido Los Niños de Fátima	Nido - Jardín	Calle Laurel Rosa Mz. E Lt. 11 - Los Sauces – Surquillo
29	Nido Sagrado Corazón	Nido - Jardín	Jr. Jurado de los Reyes Nro. 187 - Surquillo
30	Nido Virgen de la Paz	Inicial-Primaria-Secundaria	Calle José Neyra Mz E1 Lt. 2 – Urb. La Calera de la Merced – Surquillo.

Anexo 03. Propuesta de Mejora

PROPUESTA DE MEJORA EN LA CAPACITACIÓN DE PERSONAL COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE NIVEL INICIAL, EN EL DISTRITO DE SURQUILLO, 2019.

1. Antecedentes

En el distrito de surquillo es uno de los 43 distritos de la provincia de lima, limita al norte con los distritos e san isidro y san Borja, al este con el distrito de Santiago de surco y al oeste y sur con el distrito de Miraflores, con una población de 91, 023 habitantes, cuenta con 30 instituciones educativas del nivel inicial, algunas comparten actividades de los niveles de primaria y secundaria también por la necesidad existente en la zona, cuentan con el 63% entre 11 a más trabajadores, el único inconveniente que se presenta en este rubro, es que alguna de ellas funcionan en casas acondicionadas, en espacios reducidos que no es acorde para un buen desarrollo educativo, patios de recreación reducidos, en los temas educativos el ente rector no realiza actividades de control y supervisión continua, solo lo formula al inicio de cada año académico, mientras que durante los 9 meses académicos, no aplica, por no existir en las entidades públicas un área específica que se dedique a esta actividad.

La propuesta que se presenta a continuación, en implementar mejoras administrativas en los principales procesos de la gestión de calidad de cada micro y pequeña empresa, reformular las actividades administrativas que permita un adecuado trabajo en equipo, reformular acciones para implementar en las micro y pequeña empresa objetos de este

estudio, tomar conocimiento de la satisfacción de sus usuarios, formular la programación de capacitación anual para el personal de las micro y pequeñas empresas objetos del presente estudio, establecer dentro de su micro y pequeña empresa un área que evalúe, programe, supervise y ejecute cursos de capacitación de su personal, considerando la necesidad de contar con personal altamente capacitado.

2. **Procesos Claves**

Planificación. - La Planificación es una herramienta muy importante para el desarrollo y crecimiento de las todas las micro y pequeñas empresas, porque está relacionada con la acción de trazar un camino a seguir, es decir construir un modelo o sistema de utilidad, confeccionar un plan de acción o diseñar un orden en el cual se desarrollarán acciones para lograr un fin.

La planificación puede realizarse en forma global o parcial y pueden utilizarse herramientas de control para hacerla más efectiva en las organizaciones.

Capacitación de personal. - La capacitación de personal es una herramienta muy importante para el crecimiento de sus organizaciones, porque también contribuye al incremento de usuarios y/o clientes, porque viene hacer un proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos, tiene como objetivo preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto, brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no solo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas, cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o

para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración.

Gestión de Calidad. - Entiéndase como gestión de calidad, a un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo. Así que, antes que nada, tenemos que hacer aclaración, en que no se quiere identificar los errores cuando ya se han producido, sino que se deben evitarse antes de que ocurran.

De ahí deviene su gran importancia dentro del sistema de gestión de una organización. De nada sirve corregir los errores de forma continua, si no aprendemos de ellos e intentamos anticiparnos a su aparición.

La gestión de calidad reúne un conjunto de acciones y procedimientos que tratan de garantizar la calidad, no de los productos obtenidos en sí, sino del proceso por el cual se obtienen estos productos.

ESTRATEGIAS.

INSUMOS: Detección de necesidades de capacitación en las instituciones educativas del nivel inicial

Aplicación de un formato para detección de necesidades de capacitación

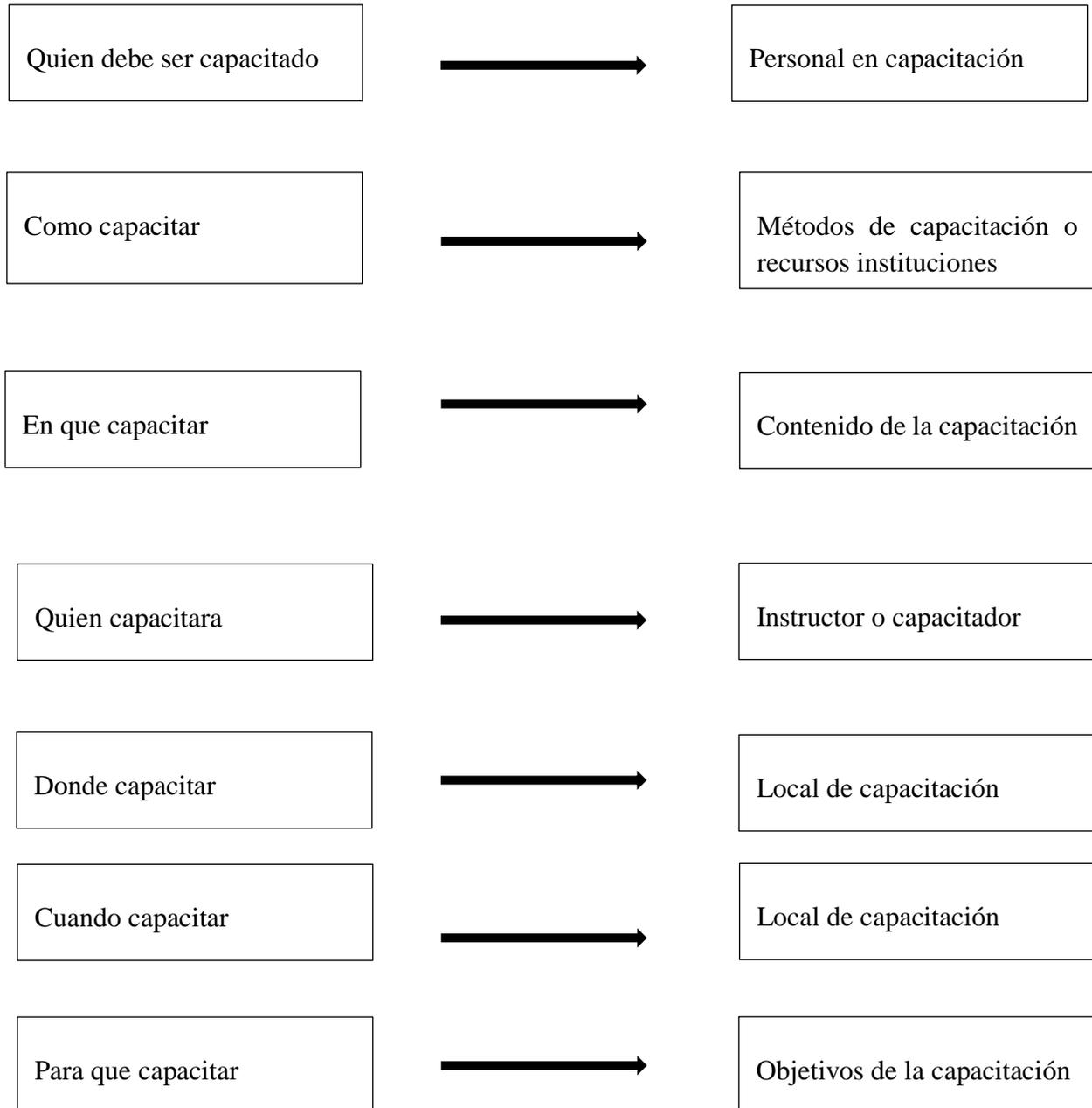
FORMATO DE DETECCION DE NECESIDADES.				Fecha		
				DIA	MES	AÑO
Subdirección	Departamento	Oficina	Responsable			
Nº	Nombre del docente.	Puesto.	Necesidades de capacitación detectadas.	Fecha de aplicación.	Lugar de aplicación	
¿Qué otros aspectos importantes habrá de considerarse en la programación de los curso?						

Fuente: Elaboración propia.

DETECCIÓN DE NECESIDADES PRIORITARIAS.
<ul style="list-style-type: none"> • Uso de medios y nuevas tecnológicas. • Métodos pedagógicos • Metodologías empeladas en el proceso de enseñanza aprendizaje. • Actividades lúdicas • Estrategias para mejorar la convivencia escolar. • Acompañamiento pedológico • Estrategias para el trabajo en equipo.
Fuente: Elaboración propia.

PROCESOS: PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN

Programación de la capacitación



PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN.

Cursos de inducción: Con temas de:

- ✓ Uso de medios y nuevas tecnológicas.
- ✓ Métodos pedagógicos
- ✓ Metodologías empeladas en el proceso de enseñanza aprendizaje.
- ✓ Actividades lúdicas
- ✓ Estrategias para mejorar la convivencia escolar.
- ✓ Acompañamiento pedológico
- ✓ Estrategias para el trabajo en equipo.

Cursos de habilidades blandas:

- ✓ Negociación y resolución de conflictos entre alumnos de 03 años de edad.
- ✓ Inteligencia emocional

Ejecución de la capacitación

Se deben tener en cuenta varias consideraciones al momento de la ejecución de un Programa de Capacitación:

El Diseño de un programa de Capacitación debe incluir:

- ✓ Nombre de la Actividad a capacitar.
- ✓ Objetivos.
- ✓ Participantes que incluirá.
- ✓ Lugar (Interna – Externa)
- ✓ Tiempo de Duración – Horarios.
- ✓ Persona Responsable de la Capacitación – Instructor.
- ✓ Metodología Utilizada. (Técnica de Capacitación)
- ✓ Recursos, Costos

Evaluación de la capacitación

EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN								
Subdirección		Departamento		Oficina		Responsable		
Nombre del docente			Puesto			Fecha		
Nombre del curso						Día	Mes	Año
Marque con una "X" según corresponda								
1. ¿La capacitación fue aplicada al trabajador en fecha programada?							SI	NO
2. ¿El trabajador mostro interés por la capacitación al que asistió?								
3. ¿La capacitación se relaciona con las funciones del puesto del trabajo?								
4. ¿Se han observado cambios en el desempeño del trabajador capacitado?								

Fuente: Elaboración propia.