



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LA  
CAPACITACIÓN DEL RECURSO HUMANO Y PLAN DE  
MEJORA EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA, RUBRO  
SALÓN DE BELLEZA Y ESTÉTICA, CASCO URBANO,  
CIUDAD DE CHIMBOTE, 2017.

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

**AUTOR**

BENITES PARTIDA, ABIGAIL ELIZABETH

ORCID: 0000-0003-3126-9742

**ASESOR**

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARÍAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

**CHIMBOTE-PERÚ**

**2020**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **Autor**

Benites Partida, Abigail Elizabeth.

ORCID: 0000-0003-3126-9742

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

### **Asesor**

Reinerio Zacarías, Centurión Medina

ORCID: 0000-0002-6399-5928

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

### **Jurados**

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Presidenta

Solano Castillo, Marlon Juniors

ORCID: 0000-0001-5584-0523

Miembro

Cerna Izaguirre, Julio César

ORCID: 0000-0002-5471-4549

Miembro

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Morillo Campos, Yuly Yolanda

Presidenta

Solano Castillo, Marlon Juniors

Miembro

Cerna Izaguirre, Julio César

Miembro

Reinerio Zacarías, Centurión Medina

Asesor

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar doy gracias a Dios por darme la vida, por ser mi sustento en medio de angustias, por estar conmigo en cada momento, por guiarme cada día para poder cumplir con mis metas trazadas

Agradezco a mis padres, por sus consejos su motivación y por darme la oportunidad y apoyarme en el lado sentimental y económico para poder estudiar la carrera de administración, agradezco a mí esposo por brindarme su confianza, su ayuda en los momentos que más lo necesitaba.

Agradezco a los docentes de la universidad católica los Ángeles de Chimbote, por brindarme sus conocimientos, en especial al Dr. Reineiro Zacarías y la Mgstr Elida Estrada por su apoyo, dedicación y su esfuerzo de poder guiarme en cada tutoría para poder culminar mi trabajo de investigación de manera satisfactoria.

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado a DIOS,  
por darme la vida y estar conmigo en cada  
momento de mi vida

A mis padres José y Dalila por su apoyo  
condicional, consejos, ayuda sentimental y  
económico para poder estudiar la carrera  
de Administración, a mis hermanos por su  
existencia por su aprecio.

A mi esposo Josué por sus consejos por su  
motivación, por su compañía, a mi hijo  
Eliel por su existencia

## RESUMEN

En el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo Determinar las características de Gestión de calidad con el uso de la capacitación del recurso humano y plan de mejora en la micro y pequeña empresa, rubro salón de belleza y estética, casco urbano, Ciudad de Chimbote, 2017. La investigación fue de diseño no experimental, transversal-descriptivo, para poder obtener la información se trabajó con una población muestral de 10 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 24 preguntas cerradas, dando así los siguientes resultados: El 90% de los representantes son de género femenino. El 90% de los representantes son dueños de las unidades económicas en estudio. El 90% de los representantes conoce la observación como técnica de evaluación al personal. El 80% que laboran en las mypes son familiares. El 60% de los representantes no capacita a su personal. Concluyendo que la mayoría tienen la edad promedio de 31 a 50 años y son de género femenino, así como también la mayoría relativa de las personas que trabajan en las mypes son familiares, también fueron creadas con el objetivo de generar ganancias; asimismo la mayoría relativa no capacita ningún tema a su personal debido a la insuficiencia de capital.

**Palabras Clave:** Capacitación, Gestión de Calidad, Insuficiencia de capital, Plan de mejora, Representante, Recurso Humano.

## **ABSTRACT**

In the present research work, the objective was to determine the characteristics of Quality Management with the use of human resource training and improvement plan in the micro and small business, beauty and aesthetic salon, urban area, Ciudad de Chimbote, 2017. The research was of a non-experimental, cross-descriptive design, in order to obtain the information, we worked with a sample population of 10 micro and small companies, to which a questionnaire of 24 closed questions was applied, thus giving the following results: 90% of the representatives are female. 90% of the representatives own the economic units under study. 90% of the representatives are aware of the observation as a staff evaluation technique. The 80% that work in the mypes are familiar. 60% of the representatives do not train their staff. Concluding that the majority have the average age of 31 to 50 years and are female, as well as the relative majority of people working in mypes are family members, they were also created with the objective of generating profits; Likewise, the relative majority does not train any subject to its personnel due to insufficient capital.

**Keywords:** Training, Quality Management, Capital insufficiency, Improvement plan, Representative, Human resource

## CONTENIDO

1. Título de la tesis.....	i
2. Equipo de trabajo.....	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor.....	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	iv
5. Resumen y Abstract.....	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de Tablas y Figuras.....	ix
I. Introducción.....	1
II. Revisión de la Literatura.....	5
III. Hipótesis.....	20
IV. Metodología.....	21
4.1.Diseño de la Investigación .....	21
4.2.Población y Muestra.....	21
4.3.Definición y Operacionalización de las variables y los indicadores.....	22
4.4.Técnicas e Instrumentos.....	26
4.5.Plan de Análisis.....	26
4.6.Matriz de Consistencia.....	27
4.7.Principio Ético.....	29
V. Resultados.....	30
5.1.Resultados.....	30
5.2.Análisis de Resultados.....	36
VI. Conclusiones .....	52
Aspectos complementarios.....	54
Referencias bibliográficas.....	55
Anexos.....	58



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tablas</b>	<b>N°</b>	<b>Página</b>
<b>Tabla 1.</b> Características de los representantes de las Micro y Pequeña Empresa, Rubro salón de belleza y estética, casco urbano, Ciudad de Chimbote, 2017.....		30
<b>Tabla 2.</b> Características de las Micro y Pequeña Empresa, Rubro salón de belleza y estética, casco urbano, Ciudad de Chimbote, 2017.....		31
<b>Tabla 3.</b> Característica de la Gestión de Calidad con el uso Capacitación del Recurso Humano en las Micro y Pequeña Empresa, Rubro salón de belleza y estética casco, urbano de la Ciudad de Chimbote, 2017 .....		32
<b>Tabla 4.</b> Elaboración de plan de mejora en la micro y pequeña empresa, rubro salón de belleza y estética, casco urbano, ciudad de Chimbote, 2017.....		35

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figuras</b>	<b>N°</b>	<b>Página</b>
Figura 1. Edad.....		74
Figura 2. Género de los representantes.....		74
Figura 3. Grado de instrucción.....		75
Figura 4. Cargo que desempeña.....		75
Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo.....		76
Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.....		76
Figura 7. Número de trabajadores.....		77
Figura 8. Personas que trabajan en la empresa.....		77
Figura 9. Objetivo de creación.....		78
Figura 10. Conocimiento del término Gestión de Calidad.....		78
Figura 11. Técnicas modernas de la gestión de calidad.....		79
Figura 12. Dificultades del personal para la implementación de la Gestión de Calidad.....		79
Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento del personal.....		80
Figura 14. Contribución de la gestión de calidad en el rendimiento del negocio.....		80
Figura 15. Ha recibido algún tipo de capacitación antes de crear su Mype.....		81
Figura 16. Se ha capacitado en los últimos años.....		81
Figura 17. Cuántas veces de ha capacitado.....		82
Figura 18. Cómo considera la técnica de capacitación.....		82
Figura 19. Capacita usted a su personal.....		83
Figura 20. Técnicas que realiza para capacitar.....		83

Figura 21. Temas que capacita al personal .....	84
Figura 22. Razones porque no capacita a su personal.....	84
0Figura 23. Beneficio que proporciona la capacitación.....	85
Figura 24 La capacitación mejora el rendimiento de los trabajadores.....	85

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad existen microempresas que brindan oportunidad de trabajo a las personas que por circunstancias de la vida no pudieron culminar sus estudios académicos para que así puedan sostener a su familia para poder obtener más ganancia, y vivir cómodamente, estas empresas tienen muy buena acogida porque permiten darles la oportunidad a clases de personas ya mencionadas ya que la economía es muy fundamental en todo, para ello mencionare algunas de estas empresas que existen en nuestro país

En América Latina y la Unión Europea tanto los programas de estabilidad en el empleo como los orientados al trabajador desocupado, tienen un componente fuerte de capacitación. La calificación de los recursos humanos constituye un problema declarado –tanto en UE como en América Latina- en la MIPYME. Mucho más grave en el segundo caso, en que constituye un real cuello de botella para elevar la productividad, por lo tanto, los programas orientados en esa dirección son importantes. Sin embargo, mientras en UE hay sistemas de capacitación –para emprendedores y trabajadores- bastante desarrollados a nivel territorial, en América Latina es una carencia bastante generalizada, especialmente en temas más sectoriales. Cabe hacer hincapié que además a nivel de los ocupados de MIPYME hay vacíos en una serie de competencias carentes de la educación formal para su posterior entrenamiento. Por lo tanto, puede ser que la crisis sea una buena oportunidad para invertir en este tema, fortaleciendo y adecuando los sistemas de capacitación a la realidad de las MIPYMES, con una perspectiva territorial y sectorial (Henríquez, 2009, p. 66).

Nos recalca que en el país mencionado se debe tener énfasis y aprovechar la oportunidad para capacitar a su personal y así sea un beneficio para la empresa ya que si sus trabajadores se encuentran bien capacitados tendrán el buen desempeño en el ámbito laboral y en lo que se le asigne para que así pueda generar más rentabilidad, y se debe de tener en cuenta que el capacitar no es un gasto si no una inversión para la mejora de un buen aprendizaje y el buen desempeño de su personal.

En las pequeñas empresas rusas se cometen los mismos pecados que aquí (Costa Rica). Los emprendedores creen que es suficiente tenerlo todo en la cabeza, que no es necesario llevar registros, cuando en realidad esto es muy importante para la calidad porque le permite a uno conocer si se está mejorando o no (Retana, 2017).

Cabe resaltar que es muy esencial que se pueda llevar a cabo un control, para que así se pueda tener en cuenta el logro de la empresa y también se pueda corregir en lo que se está fallando para así ir puliendo lo que se requiere y mejorar para el bienestar de la organización y así cumpla con los objetivos y metas trazadas.

En Argentina el problema común que se observa en la PYMES y emprendimientos es su falta de profesionalización. Esto implica un enfoque más serio de la empresa hacia lograr la calidad del producto y servicio que se ofrece, mayor control en los insumos y sus proveedores, planificación de las acciones, análisis de los resultados y finalmente, una revisión del liderazgo de los dueños (Paulise, 2015).

En el país ya mencionado sucede que las personas que están a cargo de dicha empresa son aquellos que no tienen el estudio completo, por ello no tienen el conocimiento que cuán importante es capacitarse para que sus trabajadores brinden un buen desempeño en sus labores, por eso es muy importante que busquen informaciones o consejos para que así puedan salir adelante ya que quizá solo están emprendiendo su negocio de manera empírica.

Por otra parte, las micro y pequeñas empresas en el Perú el empresario peruano tiene uno de los niveles de emprendimiento más altos en el mundo, pero el acceso a capacitación en el segmento PYME es muy bajo, entre el 15% y 20%. Esto genera una gran brecha porque, actualmente, por lo que el mundo paga más es por productos con un factor de innovación y el peruano promedio de las micro y pequeña empresa no ha llegado a conceptualizar como calzar esos elementos dentro de su modelo de negocio (Terrones, 2014).

Conviene destacar que las micro y pequeñas empresas en el Perú surgen el problema que no capacitan mucho por ende no se puede lograr a obtener los objetivos trazados y no existe una satisfacción, para ello se considera que la capacitan es fundamental para que así la empresa pueda estar innovando cada vez que lo requiere y el buen trato u otra manera puede ser un valor agregado al ofrecer su producto o servicio

En el Casco urbano de la Ciudad de Chimbote donde se realizó la investigación, existen micro y pequeña empresa que pertenecen al rubro salón de belleza y estética en la cual tienen el problema que dichas empresas no capacitan bien a su personal por ende sucede cosas desagradables que no satisfacen las necesidades de los clientes y se van insatisfechos por el servicio brindado, porque al no capacitarse no saben muy bien lo que

se debe de hacer para que el cliente se vaya satisfecho. Para llevar a cabo este trabajo de investigación se presentó el siguiente enunciado: ¿Cuáles son las características de Gestión de calidad con el uso de la capacitación del recurso humano y plan de mejora en la micro y pequeña empresa, rubro salón de belleza y estética casco urbano, ciudad de Chimbote, 2017? Teniendo como objetivo general: Determinar las características de Gestión de calidad con el uso de la capacitación del recurso humano y plan de mejora en la micro y pequeña empresa, rubro salón de belleza y estética casco urbano de la ciudad de Chimbote, 2017. Y como objetivos específicos: Identificar las principales características en la micro y pequeña empresa, rubro salón de belleza y estética, casco urbano, ciudad de Chimbote, 2017. Describir las características en la micro y pequeña empresa, rubro salón de belleza y estética, casco urbano, ciudad de Chimbote, 2017. Precisar las características de Gestión de calidad con el uso de la capacitación del recurso humano en la micro y pequeña empresa rubro salón de belleza y estética, casco urbano de la ciudad de Chimbote, 2017. Elaborar y proponer un plan de mejora de la gestión de calidad con el uso de la capacitación del recurso humano en la micro y pequeña empresa, rubro salón de belleza y estética, casco urbano, ciudad de Chimbote, 2017.

El presente trabajo se justifica porque va permitir conocer más del tema de dicha investigación de “Gestión de calidad con el uso de la capacitación del recurso humano y plan de mejora en la micro y pequeña empresa, rubro salón de belleza y estética, casco urbano, ciudad de Chimbote, 2017”.

También se justifica porque esta investigación será de mucho beneficio para los empresarios en las características del recurso humano y plan de mejora en la micro y pequeña empresa, rubro salón de belleza y estética, casco urbano, Ciudad de Chimbote, 2017; esta investigación es muy importante para poder ponerlo en práctica lo investigado. Otra justificación es que los trabajadores de la empresa van estar capacitados y a la vez van a tener el conocimiento como poder brindar el servicio a los clientes para que se sientan satisfechos y puedan volver, e informar a las personas que existe una buena calidad de atención de las micro y pequeñas y empresas del rubro salón de belleza. Para que así no se pueda cerrar dicho negocio y permanecer en el mercado con una imagen alta y agradable. Asimismo la investigación es estudio posee propuesta de mejora para los representantes y encargados que pertenecen al rubro del salón de belleza y estética.

Finalmente se justifica porque esta investigación va a servir de base para futuras investigaciones (Como monografías, informes, ensayos; entre otros) y otros estudios de las micro y pequeñas empresas, referente al tema de salón de belleza y estética para personas en general adultos, niños, señoritas, para resplandecer su belleza.

La investigación en estudio utilizo la metodología de diseño no experimental, transversal y descriptivo, utilizando como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario para obtener la recolección de datos y se obtuvo los siguientes resultados, la mayoría de las MYPE encuestadas son de género femenino, (90.00%), su grado de instrucción es secundaria, (40.00%), el cargo que tiene dentro de la empresa es de dueño (90.00%), llevando el tiempo en el cargo de 4 a 6 años (40.00%), estos resultados de investigación se encuentran en la (p. 28) y llegando a la conclusión que la mayoría de los representantes de las micro y pequeña empresa, rubro salón de belleza y estética, casco urbano, ciudad de Chimbote, 2017 tienen la edad promedio de 31 a 50 años y la mayoría son de género femenino pero la minoría tienen un grado de instrucción secundaria y la mayoría el cargo lo desempeñan los dueños, pero la mayoría relativa llevan de 4 a 6 años8 desempeñándose en el cargo, se encuentra en la (p. 49) asimismo las figuras en el (Anexo 7), (p. 69).

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

Ríos (2015) en su estudio *Gestión de calidad satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las mypes del sector servicios, rubro restaurantes - del distrito de Huanchaco, año 2014*. La cual su objetivo general es; Determinar los principales factores que inciden en la gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las mypes del sector servicios, rubro restaurantes – del distrito de huanchaco, año 2014. Asimismo se planteó los siguientes objetivos específicos Describir las principales características de los gerentes de las mypes del sector servicios rubro restaurantes – del distrito de huanchaco, año 2014, determinar las principales características de las mypes del sector servicios rubro restaurantes – del distrito de huanchaco, año 2014, determinar los principales factores de la gestión de calidad de las mypes del sector servicios rubro restaurantes – del distrito de huanchaco, año 2014, determinar las principales características que se involucran en el impacto en la rentabilidad de las mypes del sector servicios, rubro restaurantes – del distrito de huanchaco, año 2014. La investigación fue de diseño no experimental - Descriptivo. Obteniendo los siguientes resultados, según los representantes legales encuestados, creen que la gestión de calidad es importante para la organización, reflejándose esto en un 85%, otro resultado que se obtuvo un 90% de los representantes encuestados respondieron que la calidad es un factor importante para obtener rentabilidad, otro resultado que se presenta es que el 35% de los representantes legales de las MYPES encuestadas su edad fluctúa entre 35 – 44, y el 20 % tienen entre 25-34 años y el 20% tienen de 45-54, las Mypes son formales y un 10% son informales en el sector servicios, en los representantes legales de las MYPES encuestadas predomina la instrucción superior universitaria completa con 60%, siguiéndole el grado de instrucción de superior universitaria incompleta con un 30%; un 10% secundaria completa y con un 0% tanto primaria completa como ninguno. Se llegó a la conclusión que del estudio realizado se concluye que los representantes legales o gerentes del rubro restaurantes encuestados en el distrito de huanchaco, tiene entre la edad de los 35 a 44 años de edad, que se representa en un 35%, el 65% de los gerentes encuestados son de sexo masculino, su grado de instrucción es de superior universitaria completa. Lo cual se representa en un 60%, asimismo el tiempo que tiene en el sector servicios, es de 5 a 7 años, el 90% de las Mypes son formales y el motivo por el que se formó la empresa es para generar ingresos para solventar los gastos familiares, que



se representa en un 45%, además del estudio realizado se concluye que el 50% de los representantes legales o gerentes de las MYPES del rubro restaurantes en el distrito de Huanchaco, afirman que los principales factores que generan calidad al servicio que se brinda; es la buena atención; el 85% respondieron que la calidad es importante para la organización y el 75% respondieron que la calidad de servicio es uno de los factores principales para generar utilidad, como también el 80% respondieron que el cliente se siente satisfecho por el servicio brindado, como también el servicio que se brinda a dichos clientes es de calidad.

Farfán (2015) en su estudio *Gestión de la calidad de las MYPE del sector servicio – rubro pilado de arroz de la provincia Sullana. Año 2014*. Tuvo como objetivo general Describir las características de la Gestión de Calidad de las MYPE del sector servicio –rubro pilado de arroz de la provincia Sullana. Año 2014. Teniendo como objetivos específicos, determinar las características generales de la MYPE del sector servicio –rubro pilado de arroz de la provincia de Sullana. Año 2014, describir la aplicación de la gestión de calidad en las MYPE del sector servicio – rubro pilado de arroz de la provincia de Sullana. Año 2014. esta investigación fue de diseño descriptivo, asimismo se obtuvo los siguientes resultados el 15% de las Mypes aproximadamente casi siempre capacita a sus directivos y trabajadores, otro resultado que se obtuvo es que el 62% de las empresas iniciaron su negocio hace más de tres años, un 15% tiene tres años en el mercado, el 8% tiene dos años y el 15% tiene un año, el 62% de las empresas cuenta con menos de cinco operarios, el 23% tienen entre cinco y diez trabajadores y el 15% cuentan con más de diez, El 39% de las empresas casi siempre han definido la misión, visión y valores de la organización, el 23% casi nunca otro 23% algunas veces y el 15% con frecuencia, El 39% de las organizaciones algunas veces comunican la misión, visión y valores de la organización, el 23% casi siempre, otro 23% casi nunca y un 15% con frecuencia si realizan dicha comunicación, el 54% casi siempre satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes a través de su documentación, un 15% casi nunca, un 8% algunas veces y el 23% con frecuencia, El 62% de las personas encuestadas eran los administradores de la empresa, el 23% eran jefes y el 15% propietarios, El 46% de las personas encuestadas en las Mypes manifestó que casi siempre delegan funciones, el 16% casi nunca lo hacen, el 23% algunas veces y el 15% lo realiza con frecuencia, El 62% de las empresas manifiestan que casi nunca presentan inconvenientes en el servicio que se brinda y un 38% algunas veces. Se llegó a la conclusión que la mayoría de ella tiene como tiempo de

funcionamiento por encima de los tres años. El servicio de pilado de arroz fue una oportunidad que vieron debido a que la zona es netamente agrícola y finalmente en dichas empresas en su mayoría cuentan con 2 a 5 trabajadores incluyendo el dueño. En cuanto a la aplicación de la gestión de calidad en las MYPE del sector servicio –rubro pilado de arroz de la provincia de Sullana año 2014.

Betancur (2016) en su estudio *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de mezcla promocional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza en el distrito de Huaraz, 2016*. Tiene como objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de mezcla promocional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza en el distrito de Huaraz, 2016. Tuvo como objetivos específicos, determinar las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza en el distrito de Huaraz. Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de mezcla promocional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza en el distrito de Huaraz. La investigación tuvo como diseño Fue no experimental (transaccional o transversal). Teniendo como resultado, en cuanto a los resultado obtenidos Respecto a los datos generales del encuestado el 34,7% de los gerentes manifiestan tener 31 a 40 años de edad, 69,4% son de sexo femenino, y el 46,9% manifiestan tener un grado de instrucción de nivel no universitario, el total de gerentes encuestados se observa que el 69,4% son de sexo femenino, y un 30,6% de sexo masculino, total de gerentes encuestados se observa que el 46,9% manifiestan tener un grado de instrucción de nivel superior no universitaria, seguido por un 40,8% con un grado de instrucción de nivel secundario, así mismo el 12,2% manifiesta ser de grado de instrucción de nivel superior universitario incompleto. Se concluye que en relación a las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza en el distrito de Huaraz, son las siguientes: La mayoría de ellos tienen entre 31 a 40 años de edad, son de sexo femenino y con un grado de instrucción de nivel no universitario, quienes en su gran mayoría desconocen y no hacen el uso adecuado para la empresa a la cual dirigen.

Hernández (2015) en su estudio *Gestión de calidad marketing y competitividad de las mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la Esperanza, año 2014*. La cual tiene como objetivo general determinar las características del marketing de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la Esperanza año 2014. Teniendo como objetivos específicos, determinar las características de la competitividad de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza año 2014, determinar las características del marketing de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza año 2014, determinar las características de la gestión de calidad de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza año 2014. El diseño de la investigación fue no experimental descriptivo. Obteniendo como resultado, el mayor porcentaje de los encuestados 66.67% indica que si tienen algún tipo de capacitación. Otro resultado que se obtuvo se pone en manifiesto que un 53.33% piensa que es la empresa quien debe ser responsable de la capacitación del mismo. Se llegó a la conclusión que la mayoría de los Gerentes y/o Administradores cuentan con estudios secundarios completos (53%) y (27%) cuentan con estudios primarios; esto significa una gran desventaja para el negocio ya que el mayor porcentaje de Gerentes y/o Administradores cuenta con estudios secundarios completos; esto implica que deberán capacitarse en temas relacionados con el rubro y gestión de calidad, marketing y competitividad. En algunos casos al ser propietarios o hijos del propietario hace que asuma una postura un poco más conservadora al momento de dirigir el negocio ya que se tiene la idea que si hasta el momento funciona bien y tienen clientes pues no es necesario ningún tipo de modificación en la dirección de la empresa. La gestión de calidad de las empresas no se maneja por ningún tipo de estándar marcado o parametrisado, en la mayoría de las empresas, solamente apelan a criterios que se manejaron o aprendieron y que en algún momento dieron resultados, pero el negocio evoluciona y no se puede permitir el mantener ideas o costumbre que no vayan a la par de la expansión del negocio.

Mauricio (2014) en su estudio *Gestión de calidad proceso de selección e influencia en la rentabilidad de las mypes rubro restaurantes- provincia de Trujillo año 2013*. La cual tiene como objetivo general: Determinar y dar a conocer las principales características de las Mypes Rubro Restaurantes en la provincia de Trujillo en el año 2013. La investigación fue de diseño no experimental descriptivo, teniendo como resultado que el 80% de las Mypes encuestadas no realiza capacitaciones orientadas a la mejora del servicio; otro resultado que se obtuvo es que el 60% de las Mypes encuestadas piensa que es responsabilidad del trabajador, El 25% de los representantes encuestados son del sexo femenino y el 75% son del sexo masculino, El 62.5% de las MYPES encuestadas se iniciaron con capital propio y el 37.5%, El 80% de las MYPES encuestadas han solicitado un crédito en los últimos dos, Se concluye que los Gerentes tienen estudios completos (40% superiores completos y 20% técnicos completos) , La gestión de calidad de las empresas no se maneja por ningún tipo de estándar marcado o parametrizado, en la mayoría de la empresas, solamente apelan a criterios que se manejaron o aprendieron y que en algún momento dieron resultados, pero el negocio evoluciona y no se puede permitir el mantener ideas o costumbre que no vayan a la par de la expansión del negocio, el 100% de los empresarios legales de las MYPES encuestadas el 75% son adultos; el 75% son de sexo masculino; el 62.5 % tiene sólo educación secundaria; el 20% educación primaria, el 70% se dedica al negocio por más de 03 años, el 62.5% se inició con capital propio, el 87.5% tiene de 1 a 5 trabajadores, el 75% tiene trabajadores permanentes y el 80% se formaron para crecer económicamente.

More (2016) en su estudio *Caracterización De Gestión De Calidad Y Formalización De Las Mype Comercializadoras De Ropa Para Bebés De Las Galerías Ubicadas En Av. Blas De Atienza, Piura, Año 2014*. Tiene como objetivo general: Describir las características de la gestión de calidad y formalización de las MYPE comercializadoras de ropa para bebés de las galerías ubicadas en Av. Blas de Atienza, Piura, año 2014. Y objetivos específicos, identificar los indicadores de gestión en las MYPE comercializadoras de ropa para bebés de las galerías ubicadas en Av. Blas de Atienza, Piura, año 2014, conocer el desempeño laboral del personal que trabaja en las MYPE comercializadoras de ropa para bebés de las galerías ubicadas en Av. Blas de Atienza, Piura, año 2014, identificar el régimen tributario en las MYPE comercializadoras de ropa para bebés de las galerías ubicadas en Av. Blas de Atienza, Piura, año 2014, conocer el grado de formalización administrativa en las MYPE comercializadoras de ropa para bebés

de las galerías en Av. Blas de Atienza, Piura, año 2014. El diseño de la investigación fue no experimental – descriptivo. Se obtuvo como resultado sobre si El personal recibe capacitación especializada; el 80% de los propietarios manifiesta que su personal recibe capacitación especializada, que le permite brindar una atención de calidad para la satisfacción de los clientes. Se concluye que Se concluye identificando que los indicadores de Gestión de Calidad que utilizan las MYPE para fortalecer su gestión son: planear, controlar, definir objetivos, implementar estrategias y procesos para medir la Calidad de Servicio y Calidad de Percepción del Visitante, ya que es esta la principal herramienta para que las empresas se encuentren en constantes evaluaciones para una mejora de su calidad de procesos, productos y servicios, se destacan por tener un grado de formalización administrativa básica, ya que muchas de ella sólo cuenta con los requisitos básicos para su funcionamiento y operación como registrar con una Licencia Municipal de Funcionamiento, Certificaciones de defensa civil y fumigación, así como también cuentan con el registro en la SUNAT y pertenecen a un régimen tributario específico, de igual manera cuentan con personal contratado de acuerdo a la ley lo demanda.

## **2.2 Bases teóricas**

### **Gestión:**

Dentro de una empresa es muy primordial una buena gestión para el buen desarrollo empresarial ya que permite saber y conocer cómo llevar a cabo un proyecto, y también que se debe de cumplir con todos los puntos establecidos que se le asigne porque si no se llegara a cumplir al finalizar se tendrá un pésimo resultado y no favorecerá a la empresa, porque es un resultado negativo que puede llegar hasta llevar a la ruina.

La noción de gestión, por lo tanto, se extiende hacia el conjunto de trámites que se lleven a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una compañía o de un negocio (Pérez y Merino, 2012).

Cabe resaltar que es de suma importancia que el producto o servicio que se está llevando a cabo debe llevar una supervisión y control adecuado para que así se pueda llegar a obtener con los objetivos y metas trazadas

### **Gestión de calidad:**

Es muy esencial que se trabaje en equipo para que así se pueda tener más la responsabilidad de poder llevar todos los pasos que se requiere para poder obtener una buena calidad del producto o servicio que se ofrece.

Gestión de calidad es una estrategia organizativa y un método de gestión que hace participar a todos los empleados y pretende mejorar continuamente la eficacia de una organización en satisfacer el cliente (Machaca, 2012).

Cabe señalar que la gestión de calidad contribuye al mejoramiento de la empresa, porque un buen trabajo se hace en equipo para dicha bienestar y cumplir con los objetivos y metas trazadas, para que así también la empresa tenga una buena acogida en el mercado y sea reconocido por los consumidores por el buen producto o servicio que se ofrece.

## **Capacitación Del Recurso Humano:**

El concepto de capacitación hace referencia que se capacite al personal para que así pueda rendir en el cargo que se desempeña para el logro y objetivo de dicha empresa, también tener el conocimiento y de lo que se va a realizar y así permita desenvolverse mejor para ser competentes ante la competencia.

La capacitación de personal es vista como un aprendizaje, al cual es impartido al personal que labora en las empresas, esto con el objetivo de aumentar los conocimientos y / o cambiar las actitudes en el desempeño de su trabajo, en ella.

Así mejorar el desarrollo personal y profesional del propio empleado (Díaz, 2011).

Cuando se capacita de manera responsable con la mentalidad que es de una ayuda para que la organización siga en el mercado se podrá llevar a obtener las metas trazadas, y los trabajadores estarán en un ambiente cómodo seguro porque conocen sus funciones para poder llegar a lo que se trazó.

## **Capacitaciones Que Deben Recibir Los Trabajadores En Una Empresa**

Capacitarse es buen beneficio para la empresa como para los trabajadores para ellos se da mención alguna capacitaciones que deben recibir los colaboradores para el buen desempeño a sus labores.

- **Habilidades gerenciales.** Esta es una de las capacitaciones más importantes ya que tiene por objetivo mejorar el trabajo en equipo. "Hay muchos colaboradores que tienen sus fortalezas identificadas y competencias desarrolladas pero buscan incrementar su conocimiento. Estas capacitaciones se enmarcan en habilidades blandas; por ejemplo, quieren ser mejores comunicadores y negociadores o aprender cómo identificar a su personal de alto rendimiento para formar equipos", refiere Sifuentes.
- **Gestión de procesos y mejora continua.** "Toda organización tiene procesos de operaciones. Entonces, tener colaboradores capacitados para incrementar y mejorar los procesos en distintas áreas y organización es fundamental para cualquier organización que quiere prevalecer en el tiempo".
- **Gestión Ambiental.** "Toda empresa impacta en el medio ambiente, por ello la empresa necesita colaboradores especializados en estos temas. Si la empresa

quiere permanecer en el tiempo y mejorar sus procesos de cara a sus clientes tiene que pensar y evaluar cómo sus procesos impactan en el ambiente".

- **Continuidad de negocios.** Las empresas deben asegurar que sus cadenas de suministro continúen operando bajo cualquier circunstancia. "Las organizaciones quieren ser sostenibles en el tiempo y es necesario tener colaboradores capacitados (Sifuentes, 2019).

Cabe recalcar que según autor mencionado es muy importante que los trabajadores deben ser capacitados en temas ya mencionados que esto va a llevar consigo mismo el buen desenvolvimiento de las personas para el buen beneficio de la empresa.

### **Importancia:**

La capacitación es muy importante porque va a permitir que el personal este seguro de sí mismo de lo que va a realizar para que así se pueda brindar una buena atención y así el cliente pueda quedar satisfecho de lo que se brinda.

Es necesario se lleve a cabo esta función ya que aportará a las empresas un personal mejor preparado, adiestrado, el cual hará que se desarrolle en sus actividades relacionadas a su puesto de trabajo que desempeña. Esperando con ello que cada personal se encuentre en un puesto acorde a su perfil profesional. Con ello se verán satisfechas las necesidades actuales y futuras respecto del aprendizaje y habilidades que desarrollarán los empleados (Díaz, 2011).

Cabe resaltar que en la actualidad se debe de tener mucho en cuenta la capacitación, porque si un personal no está bien capacitado y no trata bien a los clientes o no les brinda la atención adecuada la empresa se verá en graves problemas de no poder seguir continuando en el mercado, entre otros.

Dentro de una empresa es necesario que el dueño o empresario tenga el conocimiento que es y cuán importante es la capacitación dentro de la empresa hacia sus trabajadores para ello se mencionará lo esencial que es el tema mencionado.

En muchas organizaciones hay quienes consideran la capacitación como un gasto innecesario y no como una inversión que beneficiará tanto a la empresa como a sus colaboradores.



Incluso teniendo a los mejores egresados de las mejores universidades como profesionales a cargo de la compañía, la capacitación debe ser un proceso continuo porque la realidad, la tecnología y los conocimientos no cesan de cambiar y de desarrollarse. Nada es estático en este mundo. Un profesional o un técnico requerirán actualizaciones en forma periódica porque de lo contrario llegará un momento en que se desfazarán y lejos de aportar a la organización harán que esta pierda competitividad y productividad.

La capacitación es una de las inversiones más rentables que puede realizar una empresa. Una planificación adecuada del componente humano en una organización requiere de una política de capacitación permanente. Los jefes deben ser los primeros interesados en su propia formación y los primeros responsables en capacitar al personal a su cargo. Así, los equipos de trabajo mejorarán su desempeño (Barrios, 2016).

Cabe recalcar en el texto mencionado si no se capacita a su personal, así la persona que ejerce el negocio tenga estudios superiores, haya estudiado en universidades prestigiosas y tengan los conocimientos necesarios, si no capacita a su personal su negocio se verá en breves problemas no será competente ante los demás negocios y puede llegar hasta la quiebra del negocio ya que hoy en día se hace mucha énfasis a la tecnología avanzada.

### **Beneficios:**

La capacitación aparte de ser muy importante dentro de la empresa tiene muchos beneficios para que pueda sobresalir y seguir en marcha su negocio para ello se mencionara en el siguiente contexto.

Se considera los siguientes beneficios gracias a la capacitación:

- Genera un aumento de la productividad y la calidad de trabajo (Barrios, 2016).
- Incrementa la rentabilidad de la organización (Barrios, 2016).
- Levanta la moral de los trabajadores (Barrios, 2016).
- Ayuda a resolver problemas concretos en el día a día (Barrios, 2016).
- Disminuye la necesidad de supervisión (Barrios, 2016).
- Contribuye a prevenir los accidentes de trabajo (Barrios, 2016).
- Mejora la estabilidad de la organización y su flexibilidad (Barrios, 2016).

- Propende a que el personal se sienta identificado con la empresa (Barrios, 2016).

Cabe recalcar que el beneficio que proporciona la capacitación es muy importante como se mencionó en los párrafos anteriores, se hace énfasis que es necesario que la empresa debe de capacitar constantemente para el logro de los objetivos y metas trazadas.

El personal bien capacitado lograra cumplir las metas de la empresa y asimismo con el buen servicio brindado la empresa llegue hacer competente ante los demás negocios en las cuales se mencionara algunos beneficios que tendrá la empresa.

También beneficia a las organizaciones, pues:

- Mejora la imagen de la organización (Barrios, 2016).
- Mejora la relación jefes – subordinados (Barrios, 2016).
- Coadyuva a la comprensión y adopción de políticas (Barrios, 2016).
- Ayuda a reducir los costos (Barrios, 2016).

Cabe resaltar que los beneficios que brindan la capacitación dentro de una empresa son esenciales para que se pueda permanecer en el mercado, y también es beneficiable para los trabajadores.

En el campo individual, la capacitación presenta beneficios como los siguientes:

- Ayuda a las personas a resolver problemas y a tomar decisiones (Barrios, 2016).
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas de las personas (Barrios, 2016).
- Permite el logro de metas individuales (Barrios, 2016).
- Aumenta la confianza en sí mismo, eliminando los temores a la incompetencia o a la ignorancia individual (Barrios, 2016).

Además, la capacitación genera beneficios en las relaciones humanas, relaciones internas y externas y en la adopción de políticas, por lo siguiente:

- Mejora la comunicación entre grupos y entre individuos (Barrios, 2016).
- Ayuda en la orientación de nuevos empleados (Barrios, 2016).
- Proporciona información sobre disposiciones oficiales (Barrios, 2016).

- Hace viables las políticas de la organización (Barrios, 2016).
- Alienta la cohesión de grupos (Barrios, 2016).
- Proporciona una buena atmósfera para el aprendizaje (Barrios, 2016).
- Convierte a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar (Barrios, 2016).

### **Funciones:**

- Promover el desarrollo integral del personal, y como consecuencia el desarrollo de la organización (Martínez, 2009).
- “Propiciar y fortalecer el conocimiento técnico necesario para el mejor desempeño de las actividades laborales” (Martínez, 2009)
- “Perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo” (Martínez, 2009).

Las funciones dentro una empresa es muy importante ya que va a permitir una mejora dentro de la empresa, porque, ya están establecido las funciones para cada trabajador, y se les hará más fácil atender a las personas que requieren del servicio ya que ya los colaboradores saben el trabajo a realizar, y será de una gran ayuda para la empresa, porque una empresa que tiene sus funciones ya delegadas a cada trabajador será más fácil de laborar sabiendo del cargo que se tiene dentro de la empresa.

### **Tipos De Capacitación**

En los siguientes puntos se tratara los tipos de capacitación que existen dentro la empresa para ello se mencionara los puntos más resaltantes.

Los tipos de capacitación son bastantes variables y se pueden clasificar de la siguiente forma:

#### **Por su formalidad**

- Capacitación Informal. Está relacionado con el conjunto de orientaciones o instrucciones que se dan en la operatividad de la empresa, por ejemplo un contador indica a un colaborador de esa área la utilización correcta de los archivos contables o enseña cómo llevar un registro de ventas o ingresos.

- Capacitación Formal. Son los que se han programado de acuerdo a necesidades de capacitación específica Pueden durar desde un día hasta varios meses, según el tipo de curso, seminario, taller, etc (Galván, 2011).

Cabe señalar que se debe tener en cuenta los tipos de capacitaciones que existen dentro de una empresa.

### **Por su naturaleza**

- Capacitación de Orientación: Para familiarizar a nuevos colaboradores de la organización, por ejemplo en caso de los colaboradores ingresantes.
- Capacitación Vestibular: Es un sistema simulado, en el trabajo mismo.
- Capacitación en el Trabajo: práctica en el trabajo
- Entrenamiento de Aprendices: período formal de aprendizaje de un oficio.
- Entrenamiento Técnico: Es un tipo especial de preparación técnica del trabajo
- Capacitación de Supervisores: aquí se prepara al personal de supervisión para el desempeño de funciones gerenciales
- Otros Tipos: cualquier situación poco usual no incluida anteriormente (Galván, 2011).

### **Capacitación en el trabajo**

Va dirigida al trabajador que va a desempeñar una nueva actividad, ya sea por ser de reciente ingreso o por haber sido promovido o reubicado dentro de la misma empresa.

Se divide a su vez en:

- Capacitación de preingreso. Se hace con fines de selección y busca brindar al nuevo personal los conocimientos, habilidades o destrezas que necesita para el desempeño de su puesto.
- Capacitación de inducción. Es una serie de actividades que ayudan a integrar al candidato a su puesto, a su grupo, a su jefe y a la empresa, en general.
- Capacitación promocional. Busca otorgar al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico.
- Capacitación en el trabajo. Es una serie de acciones encaminadas a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores. Se busca lograr la realización individual, al mismo tiempo que los objetivos de la empresa. Busca el crecimiento

integral de la persona y la expansión total de sus aptitudes y habilidades, todo esto con una visión de largo plazo. El desarrollo incluye la capacitación, pero busca principalmente la formación integral del individuo, la expresión total de su persona (Galván, 2011).

### **Definición De La Micro Y Pequeñas Empresa:**

Las leyes en mención son creadas para que existan principios éticos y sujetarse en ellas a continuación se le hará énfasis sobre las microempresas

Según ley 28015 (2003): La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas, las cuales no obstante tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas.

### **Características De Las Micro Y Pequeñas Empresas:**

Estas leyes fueron creadas para poder cumplirse en la vida, se dice que se debe de tener en cuenta dependiendo la cantidad que se provee se tendrá que pagar un derecho según ley, para más información se informara en el siguiente párrafo.

Según Ley 30056 (2013): Las MYPE deben reunir las siguientes características concurrentes:

a- Niveles de ventas anuales:

- La microempresa hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias – UIT.
- La pequeña empresas partir de monto máximo señalado para las microempresas y hasta 850 Unidades Impositivas Tributarias – UIT.

Las entidades públicas y privadas un iformizan sus criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.

## **2.2 Marco Conceptual**

### **Gestión de calidad:**

Gestión de calidad significa para que las empresas puedan permanecer en el mercado deben capacitar, seleccionar bien al personal, etc. Para que el servicio que se brinda sea bueno ante las personas. Así como también significa que la administración que se tiene en una determinada empresa sea buena y ello se vea reflejado en todo aspecto empresarial; para llevarlo a cabo se necesita de la participación de todo el equipo empresarial.

### **Capacitación del Recurso Humano:**

Es muy importante dentro de la empresa capacitar al personal, ya que el personal es una pieza clave dentro de la empresa, dependiendo del personal la empresa permanecerá en el mercado, si el personal no está bien capacitado para el puesto asignado no podrá rendir en dicho puesto y hará un pésimo trabajo y eso ocasionará el desagrado de las personas hacia la empresa.

### **Beneficios de la capacitación**

La capacitación trae consigo mismo el buen desempeño del trabajador, buena atención al cliente, buena acogida por los consumidores, buen clima laboral, permite lograr los objetivos y metas trazadas de la empresa, comunicación constante.

### **Capacitaciones Que Deben Recibir Los Trabajadores En Una Empresa**

Las capacitaciones que deben llevar la empresa para sus colaboradores se debe de tener en cuenta los más resaltantes y poder llevarlo a la práctica, seleccionar los temas antes de capacitar es lo esencial porque cuando se capacita ya se debe de tener en mente que es lo que se llevara a cabo en dicha charla, etc. En lo que se emprenda para así no se pueda improvisar, antes de todo se debe hacer un estudio en que es lo se esta fallando, en que no rinde mucho el trabajador para así poder brindar temas informativas para el buen desempeño.

### **III. HIPÓTESIS**

La presente investigación gestión de calidad con el uso de la capacitación del recurso humano y plan de mejora en la micro y pequeña empresa, rubro salón de belleza y estética, casco urbano, ciudad de Chimbote, 2017. No se planteó hipótesis por tratarse de una investigación descriptiva.

## **IV. METODOLOGÍA**

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

En el diseño de la investigación el presente estudio se realizó con los siguientes diseños que fue no experimental, transversal, descriptivo.

Fue no experimental, porque este diseño no permitió modificar la variable con la que se identifica dicha investigación que es Gestión de calidad con el uso de la capacitación del recurso humano y plan de mejora, en la cual también se vio la realidad de la micro y pequeña empresa.

Fue transversal, porque la recolección de datos fue en un solo momento y en un tiempo determinado, también permitió conocer el inicio y el final del estudio fue en el transcurso del año 2017.

Fue descriptiva, esta investigación fue descriptiva ya que permitió describir las características más resaltantes de Gestión de calidad con el uso de la capacitación del recurso humano y plan de mejora en la micro y pequeña empresa, Rubro salón de belleza y estética, casco urbano, ciudad de Chimbote, 2017.

M → O

Dónde:

M= Representa la muestra de la empresa

O= Es lo que observamos

### **4.2 Población y muestra**

Población: el presente estudio estuvo compuesta por (10) micro y pequeña empresa que pertenecen al Rubro salón de belleza y estética, casco urbano, ciudad de Chimbote, 2017. Las cuales fueron identificadas por medio de un sondeo, (anexo 4)

Muestra: la muestra fue determinada por la población muestral, de las micro y pequeña empresa que pertenecen al Rubro salón de belleza y estética, casco urbano, ciudad de



Chimbote, 2017. La cantidad de unidades económicas en estudio fueron 10. En la cual las MYPES aceptaron ser partícipe de la investigación que se realizó.

### 4.3 Definición y Operacionalización de la Variable

<b>Variable</b>	<b>Definición de la variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medición</b>
Gestión de calidad con el uso de la capacitación del recurso humano y plan de mejora.	Gestión de calidad significa para que las empresas puedan permanecer en el mercado deben capacitar, seleccionar bien al personal, etc. Para que el servicio que se brinda sea bueno ante las personas.	Edad	a) 18 – 30 b) 31 – 50 c) 51 a más	Razón
		Género	a) Masculino b) Femenino	Nominal
		Grado de instrucción	a) Sin instrucción b) Primaria c) Secundaria d) Superior no universitaria e) Superior universitaria	Nominal
		Cargo que desempeña	a) Dueño b) Administrador	Nominal
		Tiempo que desempeña en el cargo	a) 0 a 3 años b) 4 a 6 años c) 7 a más años	Razón
<b>Variable</b>	<b>Definición de la variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medición</b>

Gestión de calidad con el uso de la capacitación del recurso humano y plan de mejora.	Micro y pequeña empresa son los que brindan oportunidad aquellas personas que no culminaron sus estudios aquellos que quieren emprender un negocio para poder facilitar trabajos aquellas personas que lo requiere	Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	a) 0 a 3 años b) 4 a 6 años c) 7 a más años	Razón
		Las personas que trabajan en su empresa son	a) Familiares b) Personas no familiares.	Nominal
		Objetivo de creación	a) Generar ganancia b) Subsistencia	Nominal
<b>Variable</b>	<b>Definición de la variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medición</b>
Gestión de calidad	La Gestión de Calidad es un conjunto de técnicas modernas que ayudan a mejorar el rendimiento de las empresas su implementación es un poco complicado, pero se podrá implementar si existe clima de cordialidad y satisfacción para ello hace la capacitación del recurso humano para que la empresa pueda tener una	Conocimiento del termino Gestión de Calidad	a) Si b) No c) Tiene poco conocimiento	Nominal
		Conocimiento de técnicas modernas de la gestión de calidad	a) Benchmarking b) Marketing c) empowerment d) las 5 c e)outsourcing f) otros	Nominal
		dificultades que tiene el personal para la implementación de gestión de calidad	a) poca iniciativa b) aprendizaje lento c) no se adapta a los cambios d) desconocimiento del puesto e) otros	Nominal

	fiabilidad en el mercado.	Conocimiento de técnicas para medir el rendimiento del personal	a) La observación b) La evaluación c) Escala de puntuaciones d) Evaluación de 360° e) otros	Nominal
		Contribución de gestión de calidad a mejorar el rendimiento del negocio	a) si b) no	Nominal
<b>Variable</b>	<b>Definición de la variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medición</b>
La capacitación del recurso humano	La capacitación del recurso humano es muy esencial dentro de una empresa para así tener un trabajador en buena condición para obtener los objetivos y metas trazadas	capacitación antes de crear su Mype	a) Si b) No	Nominal
		Capacitación en los últimos años	a) Si b) No	Nominal
		La cantidad de veces que se ha capacitado	a) 01 veces a 03 años b) 04 veces a mas c) Nunca	Nominal
		consideración a la técnica de capacitación	a) Inversión b) Gasto	Nominal
		Capacitación al personal	a) Si b) No c) A veces	Nominal

		Utilización de técnicas que realiza para capacitar	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Charlas</li> <li>b) Cursos</li> <li>c) Seminarios</li> <li>d) Conferencia</li> <li>e) Simulaciones</li> <li>f) Otros</li> <li>g) Ninguna</li> </ul>	Nominal
		Temas que capacita a su personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Publicidad</li> <li>b) Ventas</li> <li>c) Atención al cliente</li> <li>d) Trabajo en equipo</li> <li>d) Otros</li> <li>e) Ninguna</li> </ul>	Nominal
		la razón que no capacita a su personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Desconocimiento</li> <li>b) Desinterés</li> <li>c) Falta de dinero</li> <li>d) Mala organización</li> <li>e) Otros</li> <li>f) Si, capacita a su personal.</li> </ul>	Nominal
		Beneficios que le proporcionó la capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Incremento en las Ventas</li> <li>b) Fidelización del cliente</li> <li>c) Mejor organización</li> <li>d) Aumento de clientes</li> <li>e) Otros</li> <li>f) Ninguno, porque no capacita a su personal.</li> </ul>	Nominal

		Consideración que la capacitación mejora el rendimiento de sus trabajadores	a) Si b) No c) A veces	Nominal
--	--	--	------------------------------	---------

#### 4.4 Técnicas e Instrumentos

Las técnicas e instrumentos del presente estudio fueron la encuesta como técnica porque permitió conocer más de las empresas del rubro de salón de belleza y estética, casco urbano, ciudad de Chimbote mediante la información que nos brindó la población encuestada.

El presente estudio se realizó con el instrumento cuestionario, que constó de 24 preguntas a las micro y pequeña empresa del rubro de salón de belleza y estética, casco urbano, Ciudad de Chimbote.

#### 4.5 Plan de análisis

En el presente trabajo de investigación se obtuvo los resultados a través de una encuesta a la mypes en estudio, por medio de un cuestionario, tratando de temas de las micro y pequeñas empresas, y de la variable una vez teniendo la información, lo analice e interprete y se realizó los resultados, análisis de resultados, conclusiones, recomendaciones,, para realizar el informe que se trabajó se utilizó el programa de Word; y el Excel ppt, pdf, turnitin, se utilizó para la elaboración de estadísticas como también tablas de distribución, etc.

#### 4.6. Matriz de Consistencia lógica.

ENUNCIADO	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGÍA		
			POBLACIÓN Y MUESTRA	MÉTODO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
¿Cuáles son las características de Gestión de calidad con el uso de la capacitación del recurso humano y plan de mejora en la micro y pequeña empresa, rubro salón de belleza y estética, casco urbano, ciudad de Chimbote, 2017?	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar las características de Gestión de calidad con el uso de la capacitación del recurso humano y plan de mejora en la micro y pequeña empresa, Rubro salón de belleza y estética, casco urbano, ciudad de Chimbote, 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Identificar las principales características en la micro y pequeña empresa, rubro salón de belleza y estética, casco urbano, ciudad de Chimbote, 2017.</p>	Gestión de calidad con el uso de la capacitación del recurso humano y plan de mejora.	En la población el presente estudio estuvo compuesta por las micro y pequeñas empresas que pertenecen al Rubro salón de belleza y estética casco urbano de la ciudad de Chimbote, 2017.	<p>Diseño De Investigación:</p> <p>En el diseño de la investigación el presente estudio se realizó con los siguientes diseños que fue no experimental, transversal, descriptivo.</p> <p>Fue no experimental, porque este diseño no permitió modificar la variable con la que se identifica dicha investigación.</p> <p>Fue transversal, porque la recolección de datos fue en un solo momento y en un tiempo determinado.</p>	Las técnicas e instrumentos del presente estudio fueron la encuesta como técnica porque permitió conocer más de las empresas del rubro de salón de belleza y estética, casco urbano, ciudad de Chimbote mediante la información que nos brindó la población encuestada.

	<p>Describir las características en las micro y pequeña empresa, rubro salón de belleza y estética, casco urbano, ciudad de Chimbote, 2017.</p> <p>Precisar características de Gestión de calidad con el uso de la capacitación del recurso humano en la micro y pequeña empresa, rubro salón de belleza y estética, casco urbano, ciudad de Chimbote, 2017.</p> <p>Elaborar y proponer un plan de mejora de la gestión de calidad con el uso de la capacitación del recurso humano en la micro y pequeña empresa, rubro salón de belleza y estética, casco urbano, ciudad de Chimbote, 2017.</p>		<p>Muestra fue determinada por la población muestral, la cantidad de unidades económicas en estudio fueron 10.</p>	<p>Fue descriptiva, esta investigación fue descriptiva ya que permitió describir las características más resaltantes de Gestión de calidad con el uso de la capacitación del recurso humano y plan de mejora en la micro y pequeña empresa, Rubro salón de belleza y estética, casco urbano, ciudad de Chimbote, 2017.</p>	<p>El presente estudio se realizó con el instrumento cuestionario, que constó de 24 preguntas a las micro y pequeña empresa del rubro de salón de belleza y estética, casco urbano, Ciudad de Chimbote.</p>
--	---	--	--	--	---

#### **4.7 Principios Éticos**

En el trabajo de investigación se usaron los siguientes principios éticos: Protección a las personas, beneficencia no maleficencia, justicia, integridad científica, consentimiento informado y expreso.

**Protección a las personas:** La investigación en estudio en donde se trabajó con personas, se debe de tener en cuenta que se tiene que respetar la identidad, la dignidad humana, la diversidad. Implica que se tiene que tener mucho respeto y protección a las personas que nos brindaron el apoyo y la confianza acerca de su Mype.

**Beneficencia y no maleficencia:** en la investigación se procuró proteger el bienestar de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio, el investigador no debe de vulnerar la investigación que se hizo ante los representantes se debe de tener mucha confidencialidad.

**Justicia:** La investigación es justa porque permitía dar a conocer los resultados, mediante un proceso de culminación.

**Integridad científica:** Se respetó la información y se reservó para que así no pueda surgir daños ni riesgos en contra de las mypes.

**Consentimiento informado y expreso:** En la investigación se contó con su apoyo de los representantes de las micro y pequeña empresa, rubro, salón de belleza y estética, ya que voluntariamente se ofrecieron a brindar información.



## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados:

**Tabla 1**

*Características de los representantes de la micro y pequeña empresa, Rubro salón de belleza y estética, casco urbano, Ciudad de Chimbote, 2017.*

<b>Generalidades</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Edad (años)</b>		
18 – 30	2	20.00
31 – 50	7	70.00
51 a más	1	10.00
Total	10	100.00
<b>Genero</b>		
Masculino	1	10.00
Femenino	9	90.00
Total	10	100.00
<b>Grado de instrucción</b>		
Sin instrucción	1	10.00
Primaria	0	0.00
Secundaria	4	40.00
Superior no universitaria	3	30.00
Superior universitaria	2	20.00
Total	10	100.00
<b>Cargo que desempeña</b>		
Dueño	9	90.00
Administrador	1	10.00
Total	10	100.00
<b>Tiempo que desempeña en el cargo</b>		
0 a 3 años	3	30.00
4 a 6 años	4	40.00
7 a más años	3	30.00
Total	10	100.00

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeña Empresa, Rubro salón de belleza y estética, casco urbano, Ciudad de Chimbote, 2017.

**Tabla 2**

*Características de las micro y pequeña empresa, Rubro salón de belleza y estética, casco urbano, Ciudad de Chimbote, 2017.*

	N	%
<b>Tiempo de permanencia en el rubro</b>		
0 a 3 años	3	30.00
4 a 6 años	4	40.00
7 a más años	3	30.00
Total	10	100.00
<b>Número de Trabajadores</b>		
1 a 5 trabajadores	8	80.00
6 a 10 trabajadores	1	10.00
11 a más trabajadores.	1	10.00
Total	10	100.00
<b>Personal a cargo</b>		
Familiares	6	60.00
Personas no familiares.	4	40.00
Total	10	100.00
<b>Objetivo de creación</b>		
Generar ganancia	7	70.00
Subsistencia	3	30.00
Total	10	100.00

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeña Empresa, Rubro salón de belleza y estética, casco urbano de la, Ciudad de Chimbote, 2017

**Tabla 3**

*Características de la gestión de calidad con el uso de la capacitación del recurso humano en la micro y pequeña empresa, rubro salón de belleza y estética, casco urbano de la ciudad de Chimbote, 2017*

<b>Gestión de calidad</b>	N	%
<b>Termino Gestión de Calidad</b>		
Si	3	30.00
No	1	10.00
Tiene poco conocimiento	6	60.00
Total	10	100.00
<b>Técnicas modernas de gestión de calidad</b>		
Benchmarking	0	0.00
Marketing	3	30.00
empowerment	0	0.00
las 5 c	1	10.00
outsourcing	0	0.00
otros	6	60.00
Total	10	100.00
<b>dificultades para la implementación</b>		
poca iniciativa	5	50.00
aprendizaje lento	3	30.00
no se adapta a los cambios	2	20.00
desconocimiento del puesto	0	0.00
otros	0	0.00
Total	10	100.00
<b>Técnicas para medir el rendimiento</b>		
La observación	9	90.00
La evaluación	0	0.00
Escala de puntuaciones	0	0.00
Evaluación de 360°	1	10.00
otros	0	0.00
Total	10	100.00
<b>La gestión de calidad mejora el rendimiento</b>		
si	4	40.00
no	6	60.00
Total	10	100.00
<b>capacitación antes de crear su Mype</b>		
Si	3	30.00
No	7	70.00
Total	10	100.00

**Tabla 3**

*Características de la gestión de calidad con el uso de la capacitación del recurso humano en la micro y pequeña empresa, rubro salón de belleza y estética, casco urbano de la ciudad de Chimbote, 2017.*

<b>Capacitación en los últimos años</b>		
Si	4	40.00
No	6	60.00
Total	10	100.00
<b>Las veces que se ha capacitado</b>		
01 veces a 03 años	5	50.00
04 veces a mas	2	20.00
Nunca	3	30.00
Total	10	100.00
<b>consideración a la técnica de capacitación</b>		
Inversión	3	30.00
Gasto	7	70.00
Total	10	100.00
<b>Capacitación al personal</b>		
Si	0	0.00
No	6	60.00
A veces	4	40.00
Total	10	100.00
<b>Técnicas para capacitar</b>		
Charlas	3	30.00
Cursos	1	10.00
Seminarios	0	0.00
Conferencia	0	0.00
Simulaciones	0	0.00
Otros	0	0.00
Ninguna	6	60.00
Total	10	100.00
<b>Temas de Capacitación</b>		
Publicidad	0	0.00
Ventas	0	0.00
Atención al cliente	4	40.00
Trabajo en equipo	0	0.00
Otros	0	0.00
Ninguna	6	60.00
Total	10	100.00

**Tabla 3**

*Características de la gestión de calidad con el uso de la capacitación del recurso humano en la micro y pequeña empresa, rubro salón de belleza y estética, casco urbano de la ciudad de Chimbote, 2017.*

<b>No capacita a su personal</b>		
Desconocimiento	3	30.00
Desinterés	0	0.00
Falta de dinero	4	40.00
Mala organización	0	0.00
Otros	0	0.00
Si, capacita a su personal.	3	30.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Beneficios de capacitación</b>		
Incremento en las Ventas	0	0.00
Fidelización del cliente	1	10.00
Mejor organización	0	0.00
Aumento de clientes	3	30.00
Otros	0	0.00
Ninguno, porque no capacita a su personal.	6	60.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>La capacitación mejora el rendimiento</b>		
Si	4	40.00
No	0	0.00
A veces	0	0.00
No, porque no capacita a su personal	6	60.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeña Empresa, Rubro salón de belleza y estética, casco urbano, Ciudad de Chimbote, 2017

**Tabla 4**

*Elaboración de plan de mejora en la micro y pequeña empresa, rubro salón de belleza y estética, casco urbano, ciudad de Chimbote, 2017.*

<b>PROBLEMA</b>	<b>CAUSA</b>	<b>PLAN DE MEJORA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
No capacitan a su personal	Por la falta de dinero	Organizarse y poder capacitar a su personal para que su empresa siga en marcha	Administrador y/o propietario
Dificultad que tiene el personal para la implementación de gestión de calidad	El personal tiene poca iniciativa	El personal encargado debe de brindarle motivación, seguridad, de lo que van a realizar para ello es muy importante estar capacitados	Administrador y/o propietario
El dueño de la empresa no se capacitó antes de crear su empresa	Por falta de conocimiento porque la mayoría solo tienen el grado de instrucción secundaria	Capacitarse como administrador de la empresa para conocer la importancia y así poder aplicar en los trabajadores	Administrador y/o propietario

## 5.2. Análisis de Resultados

Tabla 1

Respecto a las características de los representantes de las Micro y pequeña empresa.

Edad: El 70,0% de las personas aplicadas las encuestas tienen de 31 a 50 años (Tabla 1); el producto de la tabulación de las encuestas es similar a lo de Betancur (2016) porque el 34,7% de las personas que encuestó tiene de entre 31 a 40 años, así como son diferentes a los que tiene Mauricio (2014) porque contabilizó que 50,0% de las personas son de entre 30 a 40 años, también se diferencia de Ríos (2015) porque el 35,0% de las personas que encuestó son de 35 a 44 años, es opuesto también con Hernández (2015) porque 40,0% de las personas que encuestó son de 30 a 40 años, esto también pasa con lo contabilizado por More (2016) porque el 50,0% de las personas encuestadas tienen de edad de 30 a 44, los porcentajes de las respuestas que se contabilizaron son generados debido a que las personas que circulan entre las edades ya mencionadas tienen la experiencia y el conocimiento empírico para poder llevar a cabo una buena administración dentro de estos negocios; estas personas se sienten en la capacidad de estar en la parte administrativa para gestionar muy bien la organización y así poder sacar adelante a la empresa; estas personas quizás no tengan la misma fuerza que un joven, pero tienen la experiencia y la voluntad de administrar las unidades en observación con la finalidad que estas lideren en el rubro del mercado que pertenecen y poder así superar la experiencia que tienen las personas encuestadas les ayuda mucho para tomar decisiones en las diversas situaciones de la vida empresarial de estas organizaciones para que así puedan mantenerse vivas en el mismo sector y rubro.

Con respecto al género de los representantes: El 90% de las personas aplicadas las encuestas son mujeres (Tabla 1); las respuestas van en algo similar a lo de Betancur (2016) porque el 69,4% de las personas que encuestó fueron mujeres y también con Hernández (2015) porque contabilizó que el 66,67% de las personas eran mujeres; es muy diferente a More (2016) porque el 62,0% de las personas que encuestó fueron varones; también con Ríos (2015) porque el 65,0% de sus encuestados fueron varones y por Mauricio (2014) porque el 80,0% fueron varones. Son dirigidos por personas de género femenino, el porcentaje de los resultados del conteo se han adquirido por la causa que los salones de belleza y estéticas son administradas o conducidas por mujeres, ya que en muchas oportunidades son ellas quienes están más atenta a la última tendencia sobre la

forma del maquillaje, pintado de uñas, entre otros aspectos de suma importancia para el cuidado de la imagen personal. El ser las mismas mujeres quienes conducen los negocios ayuda a estudiar más de cerca las necesidades o deseos que tiene el público objetivo con respecto a cómo prefieran un determinado producto, así como también las nuevas tendencias de los productos o servicios que se dan en el diario vivir.

Con respecto al grado de instrucción de los representantes: El 40% de las personas encuestadas tienen estudios superior no universitaria (Tabla 1): el conteo es similar a los de Betancur (2016) porque el 46,9% de las personas que encuestó tienen estudios del mismo nivel al contabilizado en el presente trabajo, pero es muy distinto a los de Ríos (2015) porque el 60% de los encuestados tienen alguna carrera profesional y también no es lo mismo que Hernández (2015) porque 53,3% de las personas han estudiado hasta su secundaria completamente; son muy diferentes a More (2016) porque el 75% de las personas que se encuestó tiene estudios universitarios, otro que es diferente es Mauricio (2014) porque el 40% estudios superiores completo; el porcentaje de los resultados del conteo se han adquirido por la causa que las mujeres o varones que dirigen estos negocios han estudiado una carrera técnica el cual les permite emprender un negocio o sacar el mismo negocio adelante; el estudio superior no universitario que tienen las personas es un curso que esté relacionado con la parte administrativa o alguna carrera o curso que tenga relación con el rubro del negocio para que así se pueda ser eficiente y eficaz en todos los ámbitos de la empresa que dirigen. Contar con algún tipo de estudio ayuda a entender más fácilmente las necesidades y/o deseos de los clientes para que así se puedan tomar decisiones acertadas que mejoren el rendimiento de la empresa; así como también saber que se necesita capacitar en el personal para que así estos sean competitivos en el cumplimiento de sus funciones y el equipo empresarial marche mejor de lo esperado.

Con respecto al cargo que desempeñan los representantes: El 90% de los encuestados son dueños (Tabla 1). Estos resultados son muy diferentes que Farfán (2015) porque el 62% de los encuestados fueron administradores; también es lo opuesto de More (2016) porque el 50% de las personas que encuestó eran administradores; el porcentaje de los resultados del conteo se han adquirido por la causa que los mismos creadores de los negocios prefieren tomar la administración de sus unidades económicas ya sea porque cuentan con los conocimientos teóricos o prácticos que ayudarán a gestionar mejor la organización o porque no cuentan con el personal suficiente o de confianza para que tome este cargo, el cual es de suma importancia para la superación de la empresa.



Tiempo que desempeña en el cargo: El 40% de las personas que se aplicó la encuesta llevan en el mismo puesto laboral de 4 a 6 años (Tabla 1); el porcentaje de la contabilización de las respuestas del cuestionario aplicado con respecto a la cantidad de años que se tiene cumpliendo las mismas funciones se debe a que estas personas están en continuo aprendizaje sobre una buena gestión que se debe tener dentro de la empresa, así como también el buen manejo del personal que tenga a cargo, es decir que sabe liderar entre todo el equipo para que así los trabajadores quieran imitarlo en las buenas acciones y el excelente desempeño laboral.

## Tabla 2

### Respecto a las características de las Micro y Pequeña Empresa

Con respecto al tiempo de permanencia en el rubro: El 40,0% de los encuestados afirman que en sus negocios se viene ofertando servicios que pertenecen al mismo rubro durante el periodo de 4 a 6 (Tabla 2); la cantidad que se obtuvo como suma de las mismas respuestas del presente trabajo son casi igual con los de Ríos (2015) porque el 50% de las unidades en estudio viven de entre 5 a 7 años dentro del mismo rubro, también Farfán (2015) halló que el 62% de los encuestados tienen de 3 años ofertando el mismo servicio, esto es casi igual a More (2016) porque en su porcentaje tiene 50% que viven 3 años ofreciendo lo mismo; los porcentajes de las respuestas se deben a que estas unidades en observación se encuentran en crecimiento durante su vida empresarial, el tiempo que tienen de existencia nos revela que las estrategias y decisiones que se toman dentro de la administración son buenas, eficaces y eficientes porque en caso hubiera sido lo contrario, la organización hubiera desaparecido dentro del rubro que se menciona en este documento; el seguimiento de esta metodología de administración e innovación constante ayudará a que los negocios en estudio permanezcan vigentes en el mercado competitivo.

Con respecto al número de trabajadores: El 80% de las personas que se encuestó afirmaron tener entre 1 a 5 laboradores en sus unidades (Tabla 2). Estos resultados son casi igual al de Farfán (2015) porque el 62% de los encuestados tienen entre 0 a 5 personas laborando en sus negocios; el porcentaje de los resultados se debe a que las unidades en estudio son pequeñas y algunas micro es por ello por lo que su personal no es abundante y a la vez no tienen muchas ventas durante un determinado periodo que les exija contratar a más personas para el desarrollo de actividades que se da en ellas.

Con respecto a las personas que trabajan en su empresa: El 60% de los encuestados afirman las personas que contratan para laborar en sus negocios son familiares (Tabla 2). Los porcentajes de los resultados confirman que las mypes suelen ser en su mayoría de veces familiares porque en ellos se tienen confianza para las diversas actividades que se realizan en el negocio.

Con respecto al objetivo de creación: El 70% de los encuestados crearon sus negocios para tener ganancias (Tabla 2); este porcentaje va en semejanza con (2015) porque el 45% también tuvo el mismo objetivo, es muy diferente lo que tiene Farfán (2015) porque el 46% creó a su negocio por oportunidad; los porcentajes que se contabilizó de debe a que las personas crean sus negocios con la finalidad de poder expandirse, solventar gastos, por necesidad, satisfacer sus necesidades y lograr tener calidad en la vida de este mundo globalizado; las respuestas nos revelan la veracidad de la creación de una empresa.

### Tabla 3

Respecto a la Característica de la Gestión de Calidad con la investigación ya mencionado

Con respecto al conocimiento del término Gestión de calidad: El 60% de las personas encuestadas adquiere mínimo conocimiento de la variable en estudio (Tabla 3); las respuestas son diferentes a la de More (2016) porque ella tiene que el 100% conoce el término de la variable en estudio; los porcentajes y resultados se dan porque las personas tienen estudios los cuales no comprometen mucho a la parte administrativa de una empresa sino que son referentes al giro o actividad que se da dentro del negocio que crearon, esto no resulta muy favorable dentro de la gestión de la empresa porque si no el dueño no sabrá cómo manejar al personal que labora dentro de sus unidades.

Con respecto al conocimiento de técnicas modernas de la gestión de calidad: El 67% de las personas encuestadas tienen de conocimiento diversas formas de aplicar la variable que se menciona al inicio (Tabla N° 3). El motivo de este resultado es que estas personas leyeron diversas fuentes de información y por ende consideran que la forma de aplicar la variable es desarrollando las diversas tácticas o disciplinas que existen dentro de ellas como tal es el caso de 5C, el marketing, entre otros aspectos que tengan relación a lo mencionado.

Con respecto a las dificultades que tiene el personal para la implementación de gestión de calidad: El 50% de las personas encuestadas no suelen nacerles el espíritu de poner en

práctica la variable en mención dentro de sus negocios (Tabla 3); esto se debe a que los estudios con los que cuentan los administradores o dueños de los negocios no les orientan a tomar como punto importante muchas cosas de suma relevancia que favorecen el auge de las unidades; sino que ellos más se orientan por el proceso o procedimiento del servicio brindado hacia su público.

Con respecto al conocimiento de las técnicas modernas para medir el rendimiento del personal: El 90% de los encuestados respondieron que conocen la observación para saber cómo es que los subordinados se están desempeñando dentro de sus funciones (Tabla 3), estos porcentajes se deben a que utilizan esta medida para tener en cuenta si el personal seleccionado está apto para cumplir las funciones de dicha empresa así como también esta es la forma más rápida que puedan darse cuenta cuán productiva es la persona dentro del negocio y detectar en que se está fallando.

Con respecto a la contribución de gestión de calidad a mejorar el rendimiento del personal: El 100% de los encuestados dieron respuesta afirmativa a esta pregunta (Tabla 3), pero esto es muy diferente a Ríos (2015) porque el 85% de sus encuestados respondieron que la variable es importante para el negocio que manejan, los porcentajes se debe a que hoy en día muchos abanderados toman en cuenta que llevar a cabo una buena gestión ayudará que los subordinados aporten con mayor entusiasmo sus ganas de dar lo mejor de si mismos de cada uno para que así se pueda obtener buenos frutos tanto en la vida de la empresa, asi como en la vida de cada uno de ellos ya sea a corto o largo plazo.

Con respecto si se ha recibido algún tipo de capacitación antes de crear su unidad económica: El 70% de las personas si se orientaron sobre el negocio antes de inaugurarla (Tabla 3), esto se debe a que estas personas abanderadas consideraron que adquirir conocimientos antes de llevar a cabo un determinado proyecto es de vital importancia para llevar a cabo una administración eficiente y eficaz, a la vez que ésta pueda ser competitiva en el mercado.

Con respecto si se ha capacitado en los últimos años: El 60% de las personas si han llevado a cabo lo mencionado en la primera línea del presente párrafo (Tabla 03), esto se da porque los dueños o administradores de estas unidades que aportan a la economía toman en consideración que adquirir conocimientos actualizados sobre la administración y giro del negocio es de suma importancia.

Con respecto a cuantas veces se ha capacitado: El 50% de las personas encuestadas realizaron esta actividad de suma importancia de 1 a 3 veces, (Tabla 3), esto es casi igual con Farfán (2015) porque el 54% de sus encuestados suelen realizar esta actividad algunas veces. Este porcentaje hallado se debe a que los dueños o administradores toman como punto importante tener mayor conocimiento sobre la parte administrativa y giro de negocio de la empresa, ya que la carencia de está motivaría a realizar siempre lo mismo y no tener como producto muchas cosas que se planificaron en las unidades.

Con respecto a cómo considera a la técnica de capacitación: El 70% de las personas encuestadas opinan que la aplicación de la herramienta mencionada en el título es una forma de invertir (Tabla 3), algo casi igual pasa con More(2016) porque el 100% de sus encuestados opinan lo mismo; la causa de ello es que hoy en día la capacitación en el personal se ha vuelto fundamental porque sin ellos la empresa no podría realizar sus diversas actividades programadas de manera eficiente y eficaz; la aplicación de la herramienta en las empresas, sea cual sea su tamaño, aporta para el mejoramiento de los personales en sus labores.

Capacita usted a su personal: El 60% de las personas encuestadas no suele aplicar la herramienta que se menciona en el título del presente documento (Tabla 3); este porcentaje es diferente al de Farfán (2015) porque el 31% no siempre aplica la herramienta en mención; los porcentajes es debido a que los dueños o administradores de estas unidades piensan que capacitar a su personal no es importante y sus funciones lo pueden realizar así nomás sin la adquisición de conocimiento intelectual complementario que se da en charlas, seminarios, cursos, entre otros.

Técnicas que realiza para capacitar: El 60% de aquellas personas encuestadas desarrollan agrupaciones de tácticas para aplicar la herramienta en mención (Tabla 3), esto es muy diferente con lo que tiene More (2016) por el 50% de sus encuestados si aplicó la herramienta en sus trabajadores sobre la forma como atender a los clientes; los motivos de estas respuestas son porque los dueños o administradores no suelen planificar estrategias para la aplicación de la herramienta dentro de sus organizaciones y poder así sobresalir en el mercado con respecto a la forma de atención que se le brinda al usuario que adquiere el bien o servicio que oferta la empresa.

Temas que capacita al personal: El 60% de los encuestados no suelen aplicar la herramienta en su personal sobre algún tema (Tabla 3), esto se origina debido al bajo

capital con el que cuentan para este tipo de inversión, así como el desinterés por aplicarlo teniendo así ideas erróneas sobre la aplicación de esta herramienta en la administración del negocio.

Razón que no capacita a su personal: El 40% de las personas que se encuestó no suele aplicar la herramienta en mención debido a que no cuentan con mucho efectivo (Tabla 3), esto es originado porque los volúmenes de venta en estas unidades son bajas y por ende no pueden aplicar este instrumento de gestión para la mejora y poder así tener buena administración de sus negocios.

Tipos de beneficios le proporcionó la capacitación: El 60% de las personas encuestadas afirmaron que la aplicación de la herramienta no les ayudó a superar o tener alguna ventaja (Tabla 3); las causas de estas respuestas es porque ellos no suelen aplicar la herramienta en sus negocios debido a que no lo aplican por desconocimiento, falta de capital para invertir en ello, las personas abanderadas del negocio tampoco suelen capacitarse, esto se debe a que ellos tampoco se capacitan constantemente.

Consideración si la capacitación mejora el rendimiento de sus trabajadores: El 60% de las personas encuestadas respondieron que capacitar a aquellos que laboran dentro sus unidades a veces ayuda a la superación de estas (Tabla 3); los resultados son lo contrario a los de More (2016) porque él tiene que el 100% piensa que la capacitación en sus colaboradores es importante; las causas de los resultados del presente trabajo es porque consideran que el personal no rendirá más así capacite al personal, así como también lo entienden como un gasto innecesario para el negocio que administran cuando en realidad es todo lo contrario porque gracias a ellos se logrará realizar las diversas actividades planificadas.

## **Plan de mejora**

### **1. Datos Generales**

**Nombre o razón social:** Dirigido a los salones de belleza y estética, casco urbano, Ciudad de Chimbote.

**Dirección:** Casco urbano, Ciudad de Chimbote.

**Nombre del representante:** Dueño, administrador y encargados.

### **2. Misión**

Brindar una buena atención al cliente y que se sientan satisfechos, cómodos, contentos, por cada peinados, cortes, etc. Que requiere el cliente así satisfacer sus necesidades.

### **3. Visión**

Ser una empresa que su nombre y la buena atención quede plantado en la mente del consumidor para así poder permanecer en el mercado y ser competente ante la competencia.

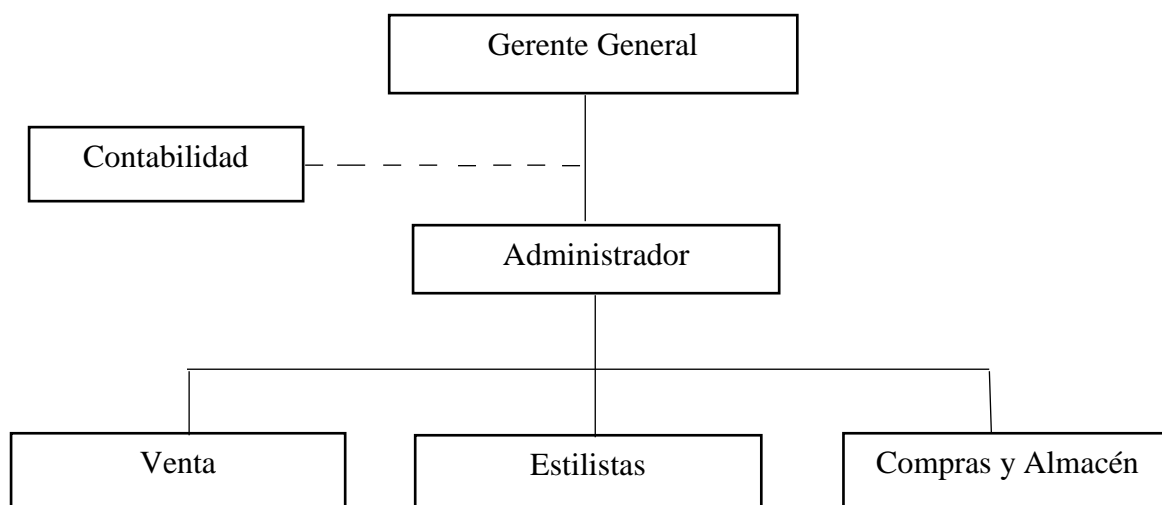
### **4. Objetivos empresariales**

- Ser reconocidos por el mejor salón de belleza y estética de la Ciudad.
- brindar servicio de calidad y buen trato.
- Satisfacer los gustos de los clientes a través de personas capacitadas que van innovando estilos diseños.
- Brindar una atención adecuada de lo que el cliente requiere.
- Brindarles confianza a los clientes.

### **5. Servicios**

Los salones de belleza y estética, casco urbano, Ciudad de Chimbote ofrece a sus clientes, peinados, manicure, pedicure, cortes, etc. Para resplandecer la belleza que tiene el ser humano.

## 6. Organigrama de la empresa



### 6.1 Descripción de funciones

<b>Cargo</b>	<b>Gerente general</b>
<b>Perfil</b>	Profesional en administración, en la rama de salones de belleza y estética
<b>Funciones</b>	Administrar de manera eficaz el negocio de salones de belleza

<b>Cargo</b>	<b>Contabilidad</b>
<b>Perfil</b>	Contador con estudio universitario con experiencia en registro contables, etc.
<b>Funciones</b>	Contabilizar el ingreso e egreso de la micro y pequeña empresa

<b>Cargo</b>	<b>Administrador</b>
<b>Perfil</b>	Licenciado en administración carrera universitaria
<b>Funciones</b>	Controla, dirige, organiza a los trabajadores para el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas.

<b>Cargo</b>	<b>Compras y almacén</b>
<b>Perfil</b>	Administrador técnico con experiencia.
<b>Funciones</b>	Realizar compras de cosmetología.

<b>Cargo</b>	<b>Venta</b>
<b>Perfil</b>	Contador universitario con experiencia
<b>Funciones</b>	Vender los productos de bellezas.



## 6.2 Diagnostico empresarial

	<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<b>ANÁLISIS FODA</b>	<p><b>O1:</b> buena acogida en el mercado.</p> <p><b>O2:</b> tecnología avanzada.</p> <p><b>O3:</b> innovación y preparación constante.</p>	<p><b>A1:</b> Competencia en el mercado.</p> <p><b>A2:</b> Los trabajadores no brindan seguridad alguna veces x falta de capacitación.</p>
<b>Fortalezas</b>	<b>Estrategias FO</b>	<b>Estrategias FA</b>
<p><b>F1:</b> Maquinarias en buen estado para el buen desempeño.</p>	<p>Innovación de nuevos peinados, cortes, etc.</p> <p>Ser un salón de belleza y estética reconocidas por el buen servicio que se brinda.</p>	<p>Los trabajadores deben estar en constante capacitación para poder rendir y saber sus funciones en el área que se le desempeña.</p>
<b>Debilidades</b>	<b>Estrategias DO</b>	<b>Estrategias DA</b>
<p><b>D1:</b> Poca capacitación al personal</p> <p><b>D2:</b> Poco interés del trabajador</p> <p><b>D3:</b> Mala selección del personal</p>	<p>Seleccionar personal con experiencia para el buen desempeño.</p> <p>Permanencia en el mercado con constante preparación e innovación.</p>	<p>Organizarse bien de manera responsable los recursos financieros para que se puede invertir en capacitación al personal.</p> <p>Elaborar un plan de mejora para el buen funcionamiento.</p>

## 7. Indicadores de gestión

<b>Indicadores</b>	<b>Evaluación de los indicadores dentro de la Mype</b>
Implementando la gestión de calidad.	La falta de compromiso de los encargados de la micro y pequeña empresa en estudio.
Nivel de atención al cliente	Un poco pésimo porque en algunos salones de belleza no capacitan a su personal.
Capacitación del personal	Algunos mypes no consideran capacitar a su personal porque piensan que es un gasto.

## 8. Problemas

<b>Indicadores</b>	<b>Problema</b>	<b>Surgimiento del problema</b>
Implementando la gestión de calidad.	Falta ponerles mucho interés a los encargados en el negocio que se emprendió.	Desinterés en lo que se emprende.
Nivel de atención al cliente.	Falta de capacitación.	Por falta de dinero, en algunas ocasiones porque al capacitar piensan que es un gasto.
Capacitación del personal.	Capacitar a su personal piensa que es un gasto.	Por el poco conocimiento que se tiene con respecto al tem.

## 9. Establecer soluciones

### 9.1 establecer acciones

<b>Indicadores</b>	<b>Problema</b>	<b>Acción de mejora</b>
Implementando la gestión de calidad.	Falta ponerles mucho interés a los encargados en el negocio que se emprendió.	Involucrar a todo el equipo de trabajo que labora en dicha empresa para así pueda seguir en el mercado.
Nivel de atención al cliente.	Falta de capacitación.	Capacitar a su personal es lo muy esencial dentro de una empresa, ya que el personal tendrá el conocimiento de lo que se va a realizar.
Capacitación del personal.	Capacitar a su personal piensa que es un gasto.	Quitar ese chip de la mente que capacitar es un gasto, es un error pensar de esa manera, porque si no se capacita al personal la empresa puede estar en riesgo, porque un personal no sabe que realizar y así puede manchar la imagen de la empresa.

## 9.2 Estrategias que se desean implementar

N°	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Involucrar a todo el equipo de trabajo que labora en dicha empresa para así pueda seguir en el mercado.	Falta de interés.	7 meses	Un buen resultado para el bienestar de la empresa, tener todo en orden llevar un control adecuado lleva al éxito a la empresa.	Programar charlas respecto al tema.
2	Capacitar a su personal es lo muy esencial dentro de una empresa, ya que el personal tendrá el conocimiento de lo que se va a realizar.	Falta de capacitación al personal	6 meses	Capacitar da como uno de los resultados un buen clima laboral, una buena atención al cliente, conocimientos de las funciones, etc.	Brindar a sus trabajadores aunque sea 1 al mes charlas, videos acerca de lo cuan es importante la capacitación.
3	Quitar ese chip de la mente que capacitar es un gasto, es	Poco conocimiento.	6 meses	Si el encargado o gerente piensa de una manera positiva el	Capacitar a su personal.

	<p>un error pensar de esa manera, porque si no se capacita al personal la empresa puede estar en riesgo, porque un personal no sabe que realizar y así puede manchar la imagen de la empresa.</p>			<p>capacitar va por un buen paso, porque capacitar es lo fundamental dentro de la empresa.</p>	
--	---	--	--	--	--

### 9.3 Recursos para la implementación de estrategias

N°	Estrategias	Recursos humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	<p>Programar charlas respecto al tema.</p>	<p>Encargado o administrador.</p>	<p>S/ 500</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Computadora</li> <li>- Proyector multimedia</li> </ul>	<p>7 meses</p>

<b>2</b>	Brindar a sus trabajadores charlas, videos acerca de lo cuan es importante la capacitación.	Encargado u asistente.	S/ 500	- Computadora - Proyector	6 meses
<b>3</b>	Capacitar a su personal.	Encargado	S/ 800	- Computadoras - Proyector	6 meses

## **VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1 Conclusiones**

La mayoría de los representantes de las micro y pequeña empresa, rubro salón de belleza y estética, casco urbano, ciudad de Chimbote, 2017 tienen la edad promedio de 31 a 50 años y la mayoría son de género femenino pero la minoría tienen un grado de instrucción superior no universitaria y la mayoría el cargo lo desempeñan los dueños, pero la mayoría relativa llevan de 4 a 6 años desempeñándose en el cargo.

La mayoría relativa de los representantes de las micro y pequeña empresa, rubro salón de belleza y estética, casco urbano, ciudad de Chimbote, 2017 tienen de 4 a 6 años de permanencia en su rubro, en la mayoría de las micro y pequeñas empresas laboran con 1 a 5 trabajadores, pero la mayoría relativa las personas que trabajan en las unidades son familiares y la mayoría fueron creadas con el objetivo de generar ganancias.

La mayoría relativa de los representantes de las micro y pequeña empresa, rubro salón de belleza y estética, casco urbano, ciudad de Chimbote, 2017 conocen el término de gestión de calidad y a la vez la mayoría relativa conoce otras técnicas modernas de gestión de calidad, pero la mayoría relativa tiene poca iniciativa para la implementación de gestión de calidad a la vez la mayoría utiliza la observación para medir el rendimiento del personal y en su totalidad opinan que la gestión de calidad contribuyen a mejorar el rendimiento del negocio, y la minoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas han recibido algún tipo de capacitación antes de crear su MYPES, pero la mayoría relativa se ha capacitado en los últimos años, también la mayoría relativa se han capacitado de 1 a 3 veces, y la mayoría consideran que la técnica de capacitación es un gasto, asimismo la mayoría relativa no capacita a su personal, por lo tanto la mayoría relativa ninguna realiza técnicas para capacitar, y la mayoría relativa no capacita ningún tema a su personal, porque la mayoría relativa es por falta de dinero, a su vez la mayoría relativa no proporciona ningún beneficio porque no capacitan a su personal, pero la mayoría relativa no considera que la técnica de capacitación mejora el rendimiento de sus trabajadores porque no capacita a su personal.

Ejecutar el plan de mejora propuesto en el desarrollo de la investigación que les permitirá mejorar a la empresa de forma interna y externa.

## **Aspectos Complementarios**

### **6.2 Recomendaciones:**

Brindar una adecuada capacitación al personal para que así la empresa siga teniendo como objetivo tener mayor entrada de efectivo y éste se convierta en utilidad para que siga permaneciendo en el mismo tipo de ofertas de productos mucho más tiempo, a medida que crezca el negocio, también aumentarán sus ventas y por ende se necesitará de mayor personal, pero se debe seleccionar muy rigurosamente quienes formarán parte de este equipo.

Implementar una buena gestión de calidad para el buen control adecuado de los bienes y servicios que posee la empresa, así tener el conocimiento en q se está fallando para que se pueda mejorar para que se pueda llegar a cumplir con los objetivos y metas trazadas.

Aplicar la variable y la herramienta para buen uso y así los dueños o administradores puedan indagar mucho más y así puedan ponerlo en práctica.

Implementar una adecuada selección del personal, preferiblemente seleccionar personas que no sean familiares, porque esta investigación nos recalca que la mayoría de trabajadores son familiares, y no es recomendable que se trabaje en familia porque como seres humanos hay discusiones y para evitar conflictos en familia evitar la selección en familiares



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Betancur, D. (2016) *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de mezcla promocional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza en el distrito de Huaraz, 2016*. (Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huaraz. Congreso de la República. (3 de Julio de 2003). Ley N° 28015. Lima, Perú. Recuperado de [http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY\\_28015.pdf](http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf)

Barrios, Y. (2016) *La importancia de la capacitación en la empresa*. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/08/la-importancia-de-la-capacitacion-en-la-empresa/>

Congreso de la Republica. (2 de julio de 2013) Ley N° 30056. Lima, Perú. Recuperado de [http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2013-07-02\\_30056\\_2966.pdf](http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2013-07-02_30056_2966.pdf)

Díaz, A. (2011) *Importancia de la capacitación del personal*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/importancia-capacitacion-de-personal/>

Farfán, J. (2015) *Gestión de la calidad de las MYPE del sector servicio – rubro pilado de arroz de la provincia Sullana*. (Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura.

Galván, B. (10 de 04 de 2011). *Capacitación*. Recuperado el 20 de 11 de 2015, de <http://barbaragalvangnz.blogspot.com/2011/04/tipos-de-capacitacion.html>

Hernández, S. (2015) *Gestión de calidad, marketing y competitividad de las mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la Esperanza, año 2014*. (Tesis para

optar el título profesional de Licenciado en Administración). Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Trujillo.

Henríquez, L. (2009) *Políticas para las mipymes frente a la crisis*. Recuperado de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms\\_191351.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_191351.pdf)

Ley 28015 MYPE. (2003) *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. Ley n° 28015 03/07/2003*. Recuperado de [http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY\\_28015.pdf](http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf)

Mauricio, J. (2014) *Gestión de calidad, proceso de selección e influencia en la rentabilidad de las MYPES rubro restaurantes - provincia de Trujillo año 2013*. (Tesis para optar el título de Licenciado en Administración). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Trujillo.

More, A. (2016) *Caracterización de gestión de calidad y formalización de las MYPE comercializa doras de ropa para bebés de las galerías ubicadas en av. Blas de Atienza, Piura, año 2014*. (Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura.

Machaca, J. (2012) Scribd. Andahuaylas. <https://es.scribd.com/presentation/97153977/Gestion-de-Calidad-de-las-MYPE>

Martínez, M. (2009) *Taller de Capacitación*: Recuperado de: <https://nolycarrillo.jimdo.com/unidad-1/objetivos-y-funciones-de-la-capacitaci%C3%B3n/>

Paulise, L. (2015) *Argentina difícil: El 80% de las pymes fracasa a los 2 años urgente24*. Recuperado de <http://www.urgente24.com/244816-argentina-dificil-el-80-de-las-pymes-fracasa-a-los-2-anos>

Pérez, J. & Merino, M. (2012) *Concepto de gestión*. Recuperado de <https://definicion.de/gestion/>

Ríos, M. (2015) *Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las mypes del sector servicios, rubro restaurantes - del distrito de Huanchaco, año 2014*. (Proyecto de investigación para optar el título profesional de licenciado en administración). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Trujillo.

Sifuentes, E. (2019) *Cinco capacitaciones que deben recibir los trabajadores en una empresa*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/cinco-capacitaciones-deben-recibir-trabajadores-empresa-234048-noticia/?ref=gesr>

Terrones, L. (2014) *Menos del 20% de mypes acceden a capacitación*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/empresas/20-mypes-acceden-capacitacion-cofide-76649-noticia/>

## ANEXOS

### Anexo 01: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																			
N°	ACTIVIDADES	Año 2017				Año 2018				Año 2019				Año 2020					
		Semestre II				Semestre I				Semestre II				Semestre I					
		Tesis I				Tesis II				Tesis III				Tesis IV			Taller Cocurricular		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1	Elaboración del proyecto	x																	
2	Revisión del proyecto por el Jurado de investigación		x																
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			x															
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o docente tutor				x														
5	Mejora del marco teórico					x													
6	Redacción de la revisión de literatura						x												
7	Elaboración del consentimiento informado							x											
8	Ejecución de la metodología								x										
9	Resultados de la Investigación									x									
10	Conclusiones y recomendaciones										x								
11	Redacción del pre informe de Investigación											x							
12	Redacción del informe final												x	x					
13	Aprobación del Informe final por el Jurado de Investigación														x				
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															x			
15	Redacción de artículo científico																x		
16	Revisión del informe de tesis y artículo científico																	X	
17	Pre banca																	x	
18	Sustentación del informe final																	x	

## Anexo 02: Presupuesto

Presupuesto desembolsable			
Categoría	Base	% o Numero	Total (S)
<b>Suministros (*)</b>			
• Impresiones	0.30	530	156.00
• Fotocopias	0.10	170	17
• Empastado	30.00	2	60.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	0.03	530	16
• Lapiceros	1.00	2	2.00
<b>Servicio</b>			
• Uso de turnitin	50.00	2	100.00
<b>Sub total</b>			351
<b>Gastos de viaje</b>			
• Pasajes	30.00	2	60.00
<b>Sub total</b>			60.00
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			411
Presupuesto no desembolsable			
Categoría	Base	% o Numero	Total (S)
<b>Servicios</b>			
• Uso de internet ( Laboratorio de Aprendizaje Digital-LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático(Modulo de investigación del ERP University- MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			<b>400</b>
<b>Recurso humano</b>			
• Asesoría personalizada	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>			252
Total de presupuesto no desembolsable			652
<b>Total (S/.)</b>			<b>1,052.00</b>

**FINANCIAMIENTO:** Autofinanciado por el estudiante.

## **Anexo 03: Consentimiento Informado**

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LA CAPACITACIÓN DEL RECURSO HUMANO Y PLAN DE MEJORA EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA, RUBRO SALÓN DE BELLEZA Y ESTÉTICA, CASCO URBANO, CIUDAD DE CHIMBOTE, 2017.

### **Estimado señor (a)**

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación titulada Gestión de calidad con el uso de la capacitación del recurso humano y plan de mejora en la micro y pequeña empresa, rubro salón de belleza y estética, casco urbano, ciudad de chimbote, 2017. Su participación es voluntaria e incluirá solamente aquellos que deseen participar.

### **Participación**

Para ello, se está pidiendo su participación en el estudio, si usted acepta, quiere decir que el investigador le ha indicado a usted de forma verbal, así como escrita lo siguiente: Los pasos a seguir, riesgos, beneficios, confidencialidad y propuesta resuelta.

### **Propósito del estudio**

El propósito del estudio es investigar acerca de la Gestión de calidad con el uso de la capacitación del recurso humano y plan de mejora en la micro y pequeña empresa, rubro salón de belleza y estética, casco urbano, ciudad de chimbote, 2017.

### **¿En qué consistirá su participación?**

Una vez aceptada su participación, el investigador le preguntará si usted utiliza la gestión de calidad para su micro pequeña empresa. Se aplicará un cuestionario para determinar la gestión de calidad con el uso de la capacitación del recurso humano y plan de mejora en la micro y pequeña empresa, rubro salón de belleza y estética, casco urbano, ciudad de chimbote, 2017

### **Riesgos, incomodidades y costos de su participación**

Con respecto a los riesgos, estos ya han sido estudiados y su empresa no pasará por riesgos identificados, por lo que se ha planeado que usted ni su empresa no tendrá mayor riesgo que la población general. El estudio no tendrá costos para usted. En todo momento se evaluará si usted se encuentra en posición de poder hacer uso de la palabra, su negativa a no participar en el estudio, será respetada.

### **Beneficios**

Se ha planteado en los participantes, una recomendación y un plan de mejora sobre la gestión de calidad con el uso de la capacitación del recurso humano para su micro empresa.

## Confidencialidad de la información

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial, los nombres y apellidos de los participante quedará a custodia del investigador, por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

## Problemas o preguntas

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de Chimbote, Perú. Estudiante: Benites Partida Abigail. El celular 977472017, o al correo: [abigailbenites\\_96@hotmail.com](mailto:abigailbenites_96@hotmail.com)

Y si tiene dudas acerca de sus derechos como participante de un estudio de investigación, puede llamar a la escuela profesional de administración al teléfono 350190, o al correo: [escuela\\_administración@uladech.edu.pe](mailto:escuela_administración@uladech.edu.pe)

## Consentimiento / Participación voluntaria

Por lo expuesto comprendo que seré parte de un estudio de investigación. Sé que mis respuestas a las preguntas serán utilizadas para fines de investigación y no se me identificará.

También se me informo que, si participo o no, mi negativa a responder no afectara negativamente a la empresa. Comprendo que el resultado de la investigación será presentado a la comunidad científica para mejor comprensión.

## Declaración del participante

He leído y he entendido la información escrita en estas hojas y firmo este documento autorizando mi participación en el estudio, con esto no renuncio a mi como derecho. Mi firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

-----

Nombre Participante

-----

Firma Participante

-----

Nombre del Investigador

-----

Firma del Investigador

-----

Fecha

-----

Hora

#### Anexo 04: Población y muestra

<b>N°</b>	<b>RAZÓN SOCIAL</b>	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>REPRESENTANTE</b>
<b>01</b>	CHERRY SALON DE BELLEZA.	JR. Enrique Palacios N° 490 Casco Urbano.	Diestra Pastor Silvia Elena.
<b>02</b>	SALON DE BELLEZA “LUPE”.	JR. Elias Aguirre N° 460 Interior 04 2do piso Casco Urbano.	Justiniani Franco Victoria.
<b>03</b>	“SALON DE BELLEZA TENDENCIAS”.	JR. Ladislao Espinar N° 404 Casco Urbano.	Rojas Vda. De Díaz Rosa María.
<b>04</b>	“CHERRY SALON DE BELLEZA”.	JR. Enrique Palacios N° 490 Interior a Casco Urbano.	Gianotti Gil Luis Alberto.
<b>05</b>	SALON DE BELLEZA “RONELI”	JR. Ladislao Espinar N° 342 2do piso Casco Urbano.	Silvia Neira Patricia Magaly.
<b>06</b>	SALON DE BELLEZA BETHY.	JR. Alfonso Ugarte N° 654 – Casco Urbano.	Paredes Blas Bethy Valentina.
<b>07</b>	SALON DE BELLEZA “BELLE COQUETTE”.	JR. Manuel Ruiz N° 624 – Casco Urbano.	Villanueva De Moron Nieves Gualbertina.
<b>08</b>	ESTETICA KARLA.	JR. Alfonso Ugarte N° 423 – Casco Urbano.	Salinas Saavedra Adaluz.
<b>09</b>	ESTETICA ELIZABETH.	JR. Ladislao Espinar MZ, F LTE. 01A, 1B, 1C Interior 29 Lotización Centro Cívico Comercial.	Campos Solano Cecilia.
<b>10</b>	ESTETICA KARLA	JR. José Olaya N° 498 Casco Urbano.	Salinas Saavedra Adaluz.



## **Anexo 05: Encuesta revisada y aprobada**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

### **CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Gestión de calidad con el uso de la capacitación del recurso humano en las micro y pequeñas empresas. Rubro salón de belleza y estética casco urbano de la Ciudad de Chimbote, 2017. Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

#### **I. GENERALIDADES**

##### **1.1.REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.**

###### **1. Edad**

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

###### **2. Genero**

- a) Masculino
- b) Femenino

### **3. Grado de instrucción**

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

### **4. Cargo que desempeña**

- a) Dueño
- b) Administrador

### **5. Tiempo que desempeña en 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 empresa en el rubro**

- 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.

### **9. Objetivo de creación**

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

## **II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD**

### **2.1. GESTIÓN DE CALIDAD**

#### **10. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?**

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

#### **11. Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce:**

- a) Benchmarking
- b) Marketing
- c) empowerment
- d) las 5 c
- e) outsourcing
- f) otros

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

- a) poca iniciativa
- b) aprendizaje lento
- c) no se adapta a los cambios
- d) desconocimiento del puesto
- e) otros

#### **13. Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce:**

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

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

- a) si
- b) no

## **2.2.REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: CAPACITACIÓN**

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

- a) Si
- b) No

**16. Se ha capacitado en los últimos años**

- a) Si
- b) No

**17. Cuantas veces se ha capacitado**

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

**18. ¿Cómo considera a la técnica de capacitación?**

- a) Inversión
- b) Gasto

**19. ¿Capacita usted a su personal?**

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

**20. ¿Qué técnicas realiza para capacitar?**

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

**21. ¿En qué temas capacita a su personal?**

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

f) Ninguna

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

a) Desconocimiento

b) Desinterés

c) Falta de dinero

d) Mala organización

e) Otros

f) Si, capacita a su personal.

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

a) Incremento en las Ventas

b) Fidelización del cliente

c) Mejor organización

d) Aumento de clientes

e) Otros

f) Ninguno, porque no capacita a su personal.

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

a) Si

b) No

c) A vece

### Anexo 06: Hoja de Tabulación

Pregunta	Respuestas	Tabulaciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
<b>1. Edad</b>	18 – 30 años	II	2	20 %
	31 – 50 años	IIII-II	7	70%
	51 a más años	I	1	10%
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>2. Genero</b>	Masculino	I	1	10%
	Femenino	IIII-III	9	90%
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>3. Grado de instrucción</b>	Sin instrucción	I	1	10%
	Primaria		0	0%
	Secundaria	III	4	40%
	Superior no universitaria	III	3	30%
	Superior universitaria	II	2	20%
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>4. Cargo que desempeña</b>	Dueño	IIII-III	9	90%
	Administrador	I	1	10%
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>5. Tiempo que desempeña en el cargo</b>	0 a 3 años	III	3	30%
	4 a 6 años	IIII	4	40%
	7 a más años	III	3	30%
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>6. Tiempo de permanencia en el rubro</b>	0 a 3 años	III	3	30%
	4 a 6 años	IIII	4	40%
	7 a más años	III	3	30%
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
	1 a 5 trabajadores	IIII-III	8	80%

<b>7. Número de trabajadores</b>	6 a 10 trabajadores	I	1	10%
	11 a más trabajadores.	I	1	10%
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>8. Las personas que trabajan en su empresa son:</b>	Familiares	IIII-I	6	60%
	Personas no familiares.	III	4	40%
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>9. Objetivo de creación</b>	Generar ganancia	IIII-II	7	70%
	Subsistencia	III	3	30%
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>10. Conoce el termino de gestión de calidad</b>	Si	III	3	30%
	No	I	1	10%
	Tiene poco conocimiento	IIII-I	6	60%
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>11. Qué técnicas modernas de la gestión de calidad conoce:</b>	Benchmarking		0	0%
	Marketing	III	3	3%
	empowerment		0	0%
	las 5 c	I	1	1%
	outsourcing		0	0%
	otros	IIII-I	6	6%
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>12. Qué dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad</b>	poca iniciativa	IIII	5	50%
	aprendizaje lento	III	3	30%
	no se adapta a los cambios	II	2	20%
	desconocimiento del puesto		0	0%
	otros		0	0%
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>13. Qué técnicas para medir el rendimiento conoce</b>	La observación	IIII-III	9	90%
	La evaluación		0	0%
	Escala de puntuaciones		0	0%
	Evaluación de 360°	I	1	10%
	otros		0	0%
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

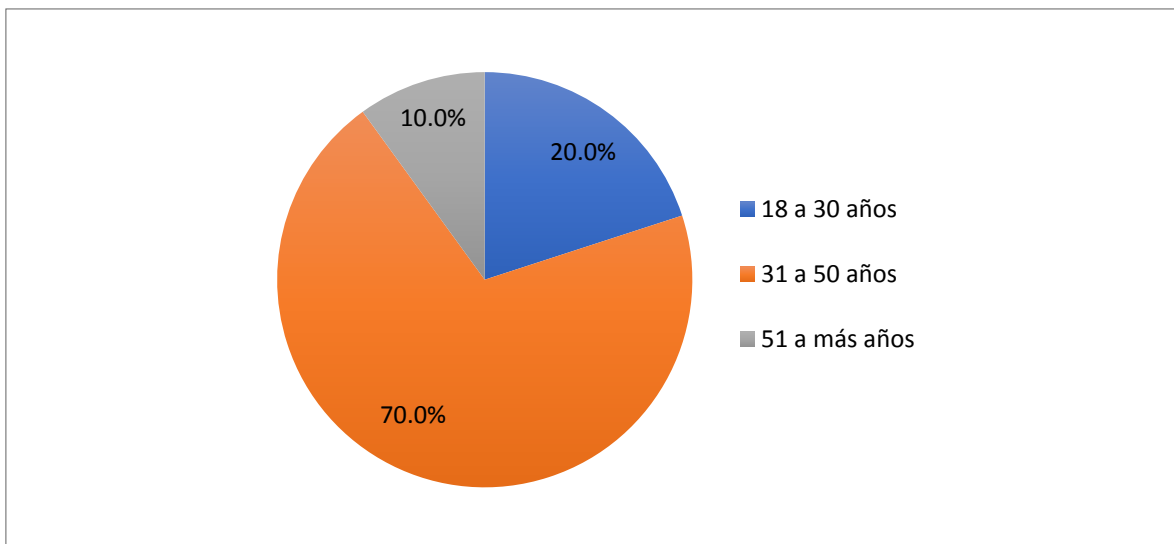
<b>14. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio</b>	si	IIII-IIII	10	10%
	no		0	0%
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>15. Ha recibido algún tipo de capacitación antes de crear su Mype</b>	Si	IIII-II	7	70%
	No	III	3	30%
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>16. Se ha capacitado en los últimos años</b>	Si	IIII	5	50%
	No	IIII	5	50%
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>17. Cuántas veces se ha capacitado</b>	01 veces a 03 años	IIII	5	50%
	04 veces a mas	II	2	20%
	Nunca	III	3	30%
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>18. Cómo considera a la técnica de capacitación</b>	Inversión	IIII-II	7	70%
	Gasto	III	3	30%
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>19. Capacita usted a su personal</b>	Si		0	0%
	No	IIII-II	7	70%
	A veces	III	3	30%
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>20. Qué técnicas realiza para capacitar</b>	Charlas	IIII-I	6	60%
	Cursos	I	1	10%
	Seminarios		0	0%
	Conferencia		0	0%
	Simulaciones		0	0%
	Otros		0	0%
	Ninguna	III	3	30%
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



<b>21. En qué temas capacita a su personal</b>	Publicidad		0	0%
	Ventas		0	0%
	Atención al cliente	IIII-II	7	70%
	Trabajo en equipo		0	0%
	Otros		0	0%
	Ninguna	III	3	30%
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>22. Por qué razón no capacita a su personal</b>	Desconocimiento	II	2	20%
	Desinterés		0	0%
	Falta de dinero	I	1	1%
	Mala organización		0	0%
	Otros		0	0%
	Si, capacita a su personal.	IIII-II	7	70%
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>23. Qué tipo de beneficios le proporcionó la capacitación</b>	Incremento en las Ventas		0	0%
	Fidelización del cliente	II	2	20%
	Mejor organización		0	0%
	Aumento de clientes	IIII	5	50%
	Otros		0	0%
	Ninguno, porque no capacita a su personal.	III	3	30%
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>24. Considera usted que la capacitación mejora el rendimiento de sus trabajadores</b>	Si	IIII-I	6	60%
	No		0	0%
	A veces	III	4	40%
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

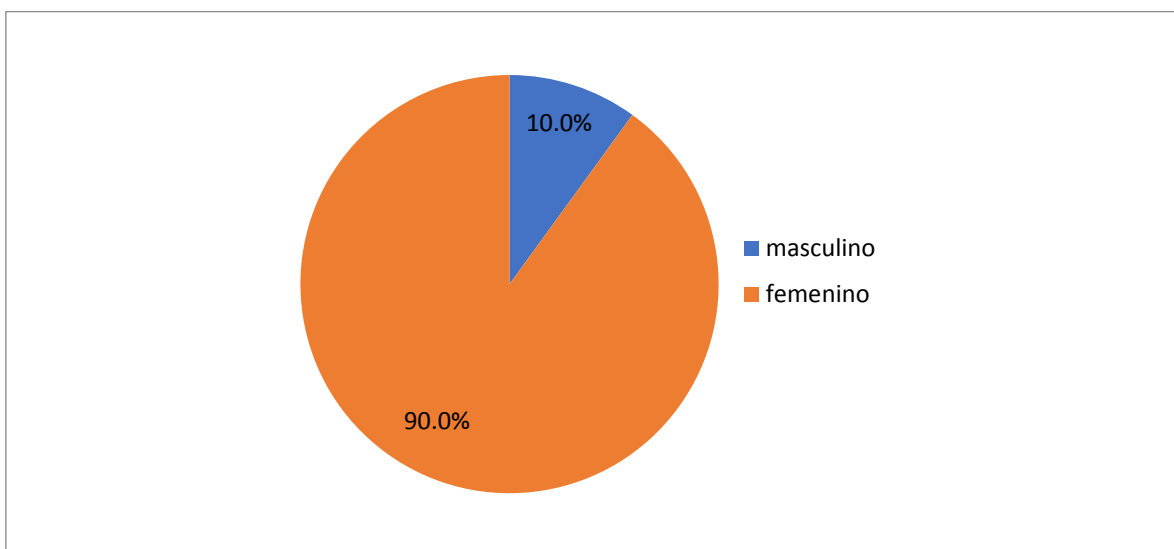
## Anexo 07: Figuras

### 1. Con respecto a las Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro salón de belleza y estética casco urbano de la Ciudad de Chimbote, 2017.



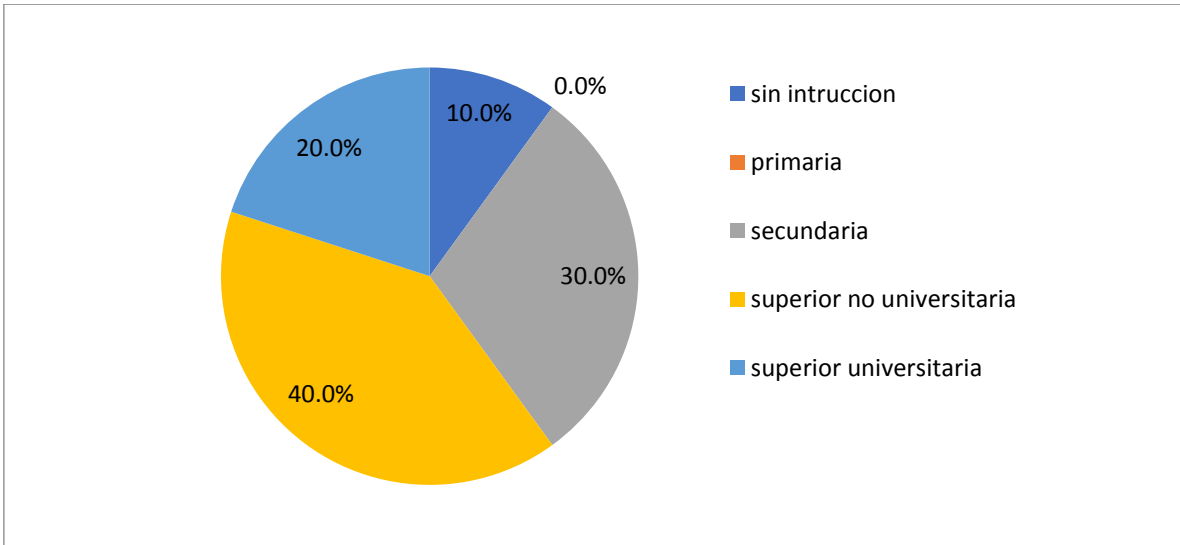
**Figura 1.** Edad

**Fuente.** Tabla 1.



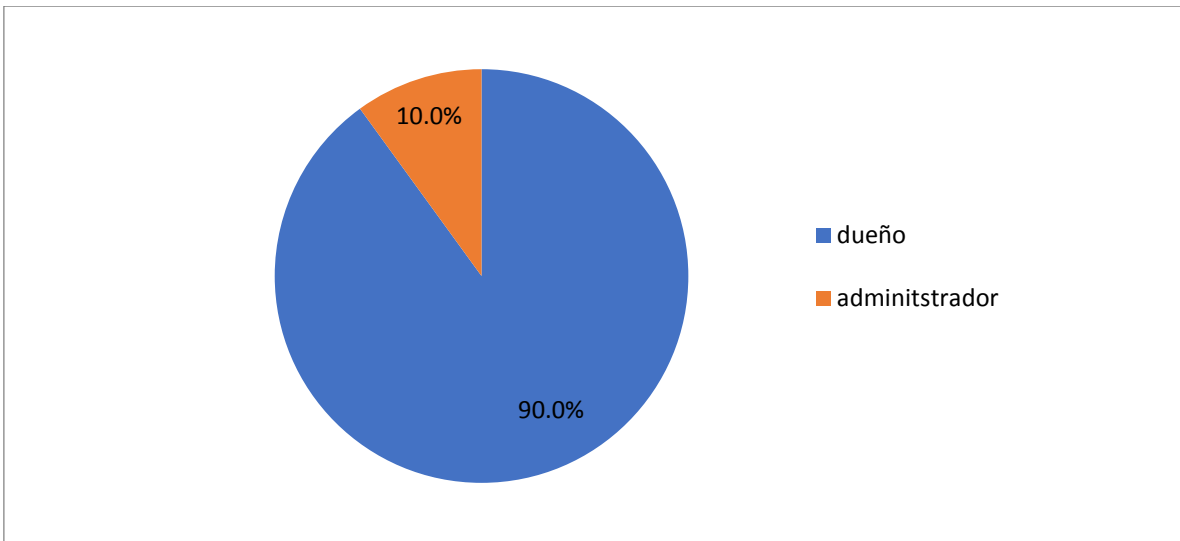
**Figura 2.** Genero

**Fuente.** Tabla 2.



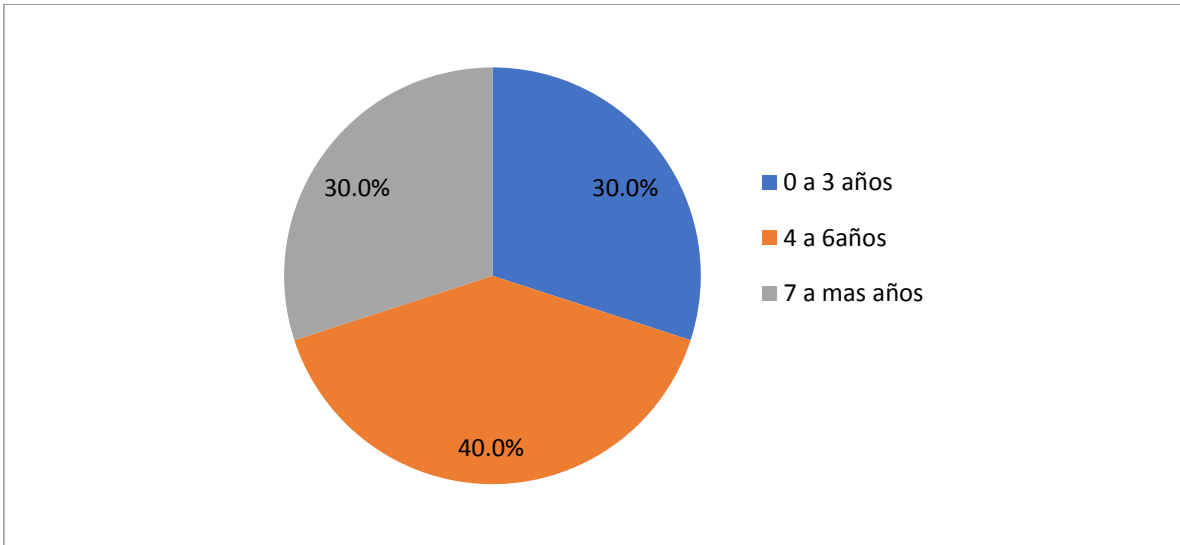
**Figura 3.** Grado de instrucción

**Fuente.** Tabla 3.



**Figura 4.** Cargo que desempeña

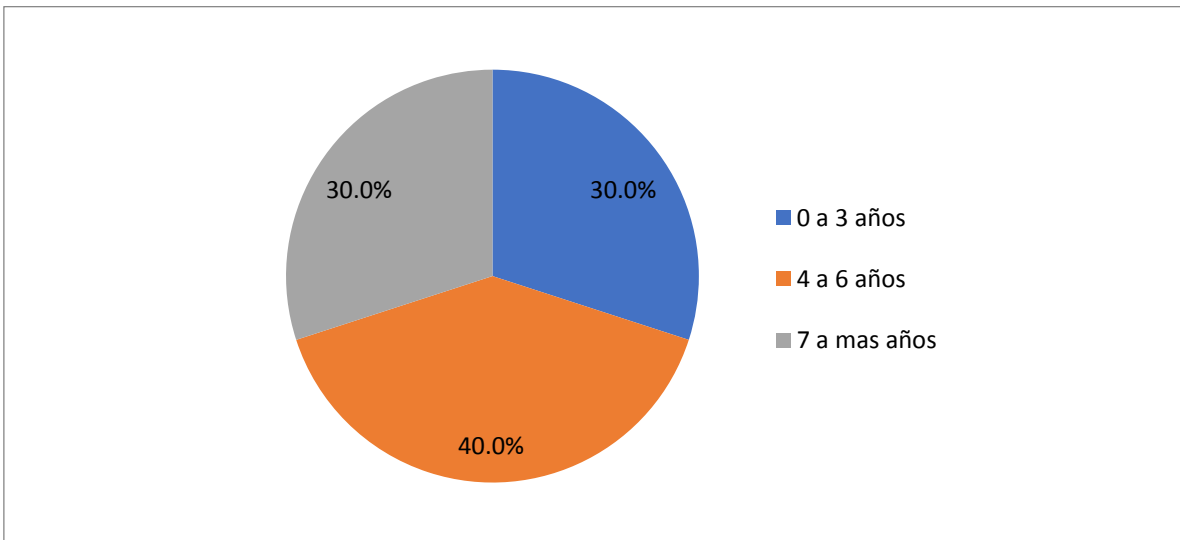
**Fuente.** Tabla 4.



**Figura 5.** Tiempo que desempeña en el cargo

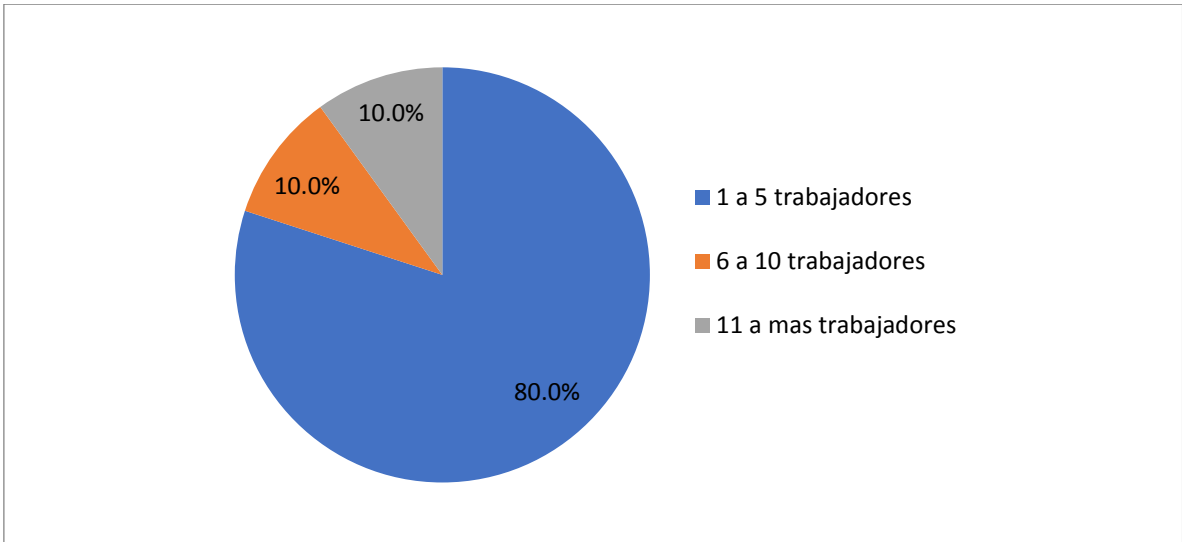
**Fuente.** Tabla 5.

**2. Con respecto a las Características de las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro salón de belleza y estética casco urbano de la Ciudad de Chimbote, 2017.**



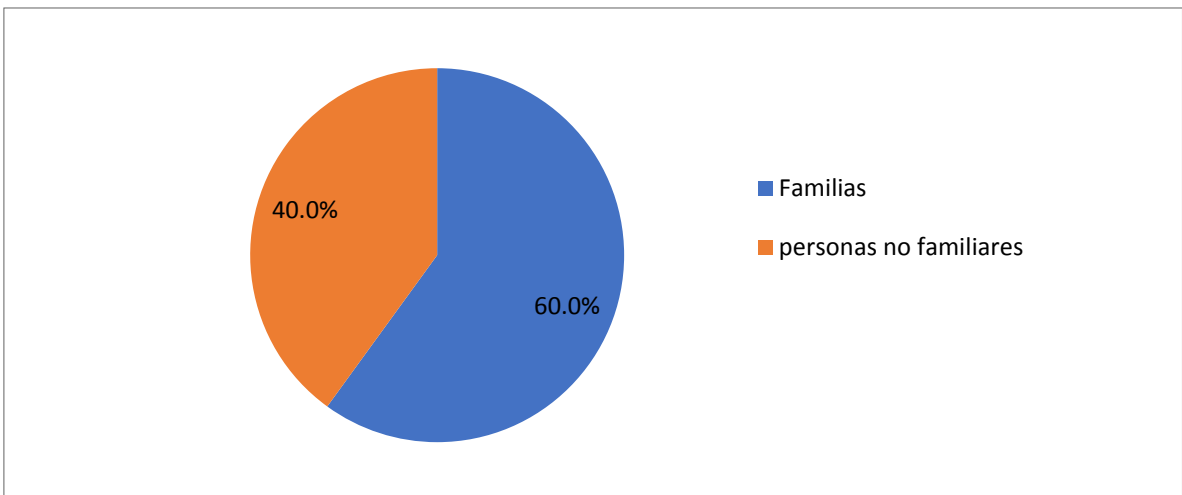
**Figura 6.** Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

**Fuente.** Tabla 6.



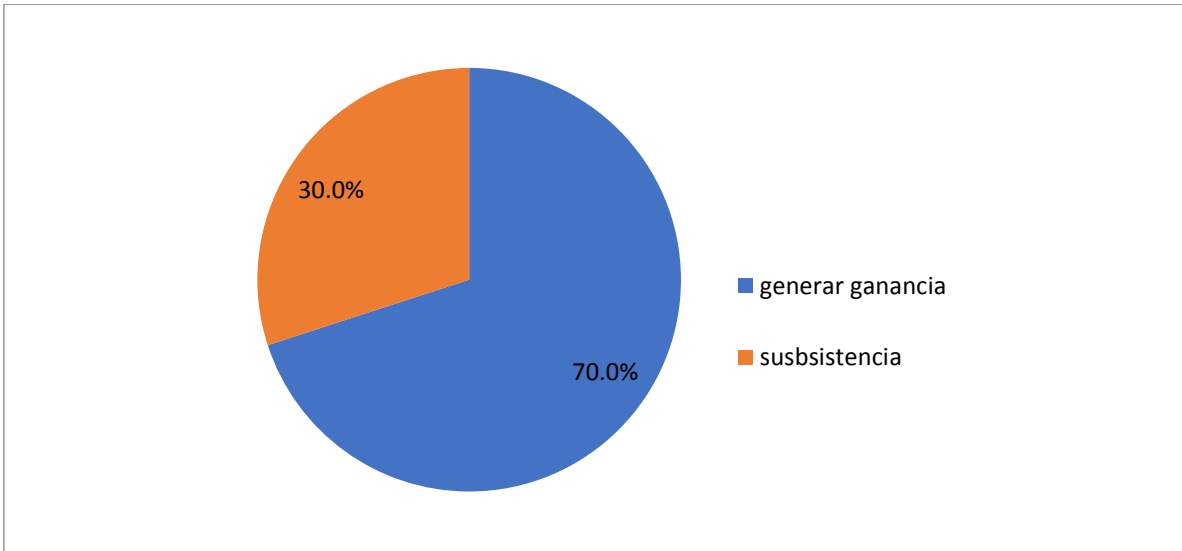
**Figura 7.** Número de trabajadores

**Fuente.** Tabla 7.



**Figura 8.** Las personas que trabajan en su empresa son:

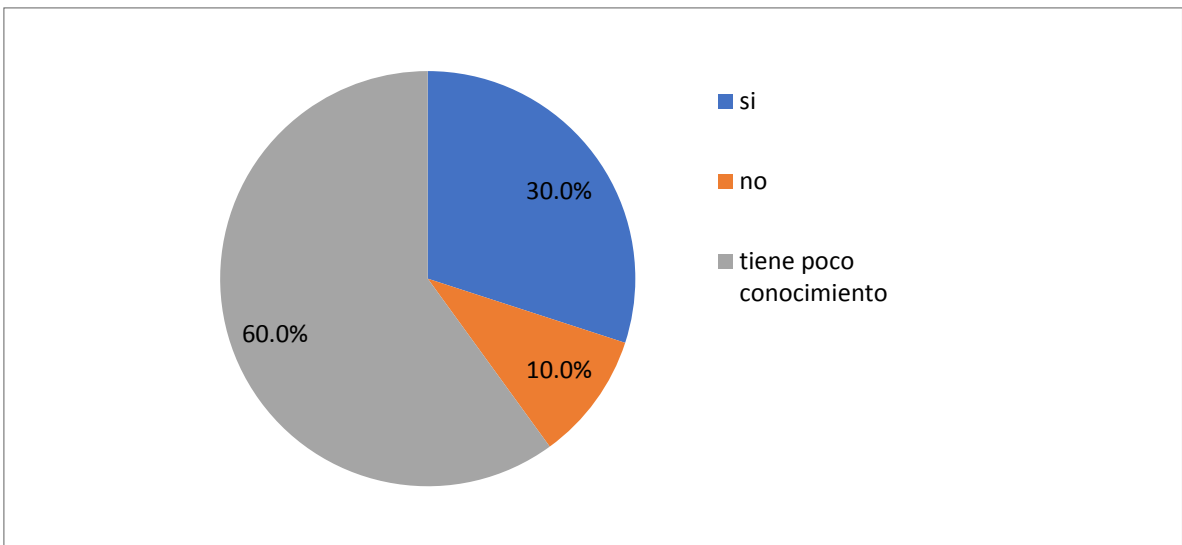
**Fuente.** Tabla 8.



**Figura 9.** Objetivo de creación

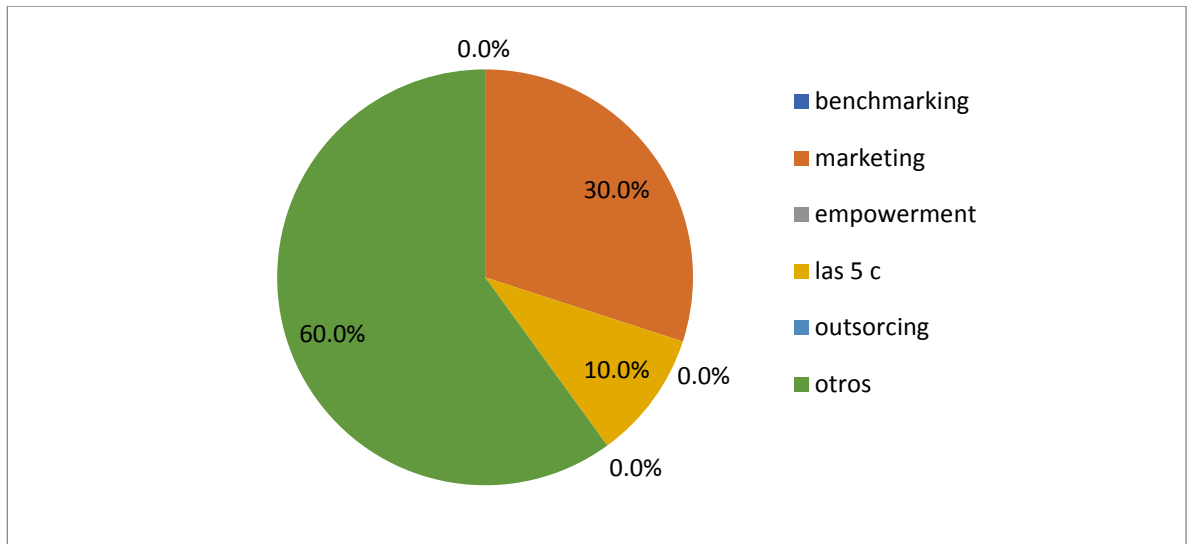
**Fuente.** Tabla 9.

**3. Con respecto a la Característica de la Gestión de Calidad con el uso Capacitación del Recurso Humano en las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro salón de belleza y estética casco urbano de la Ciudad de Chimbote, 2017.**



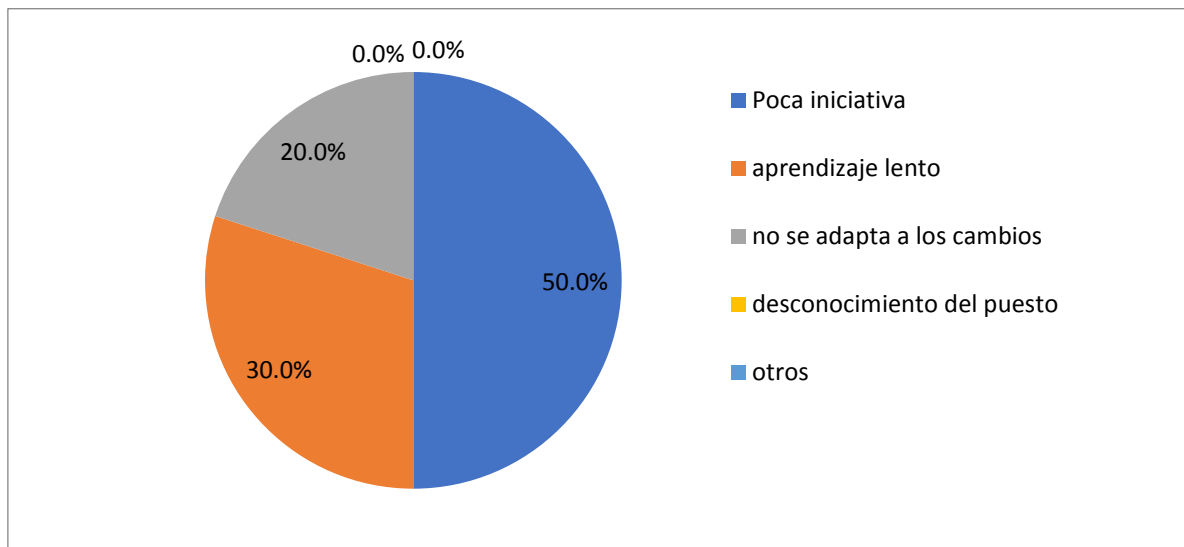
**Figura 10.** Conoce el término gestión de calidad

**Fuente.** Tabla 10



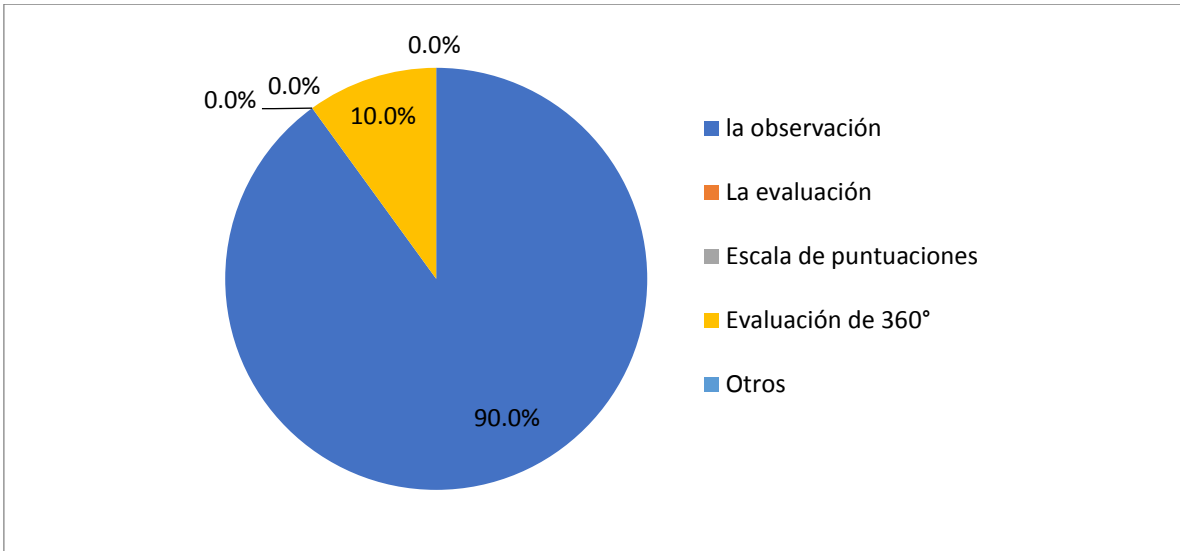
**Figura 11** técnicas modernas de la gestión de calidad conoce

**Fuente.** Tabla 11.



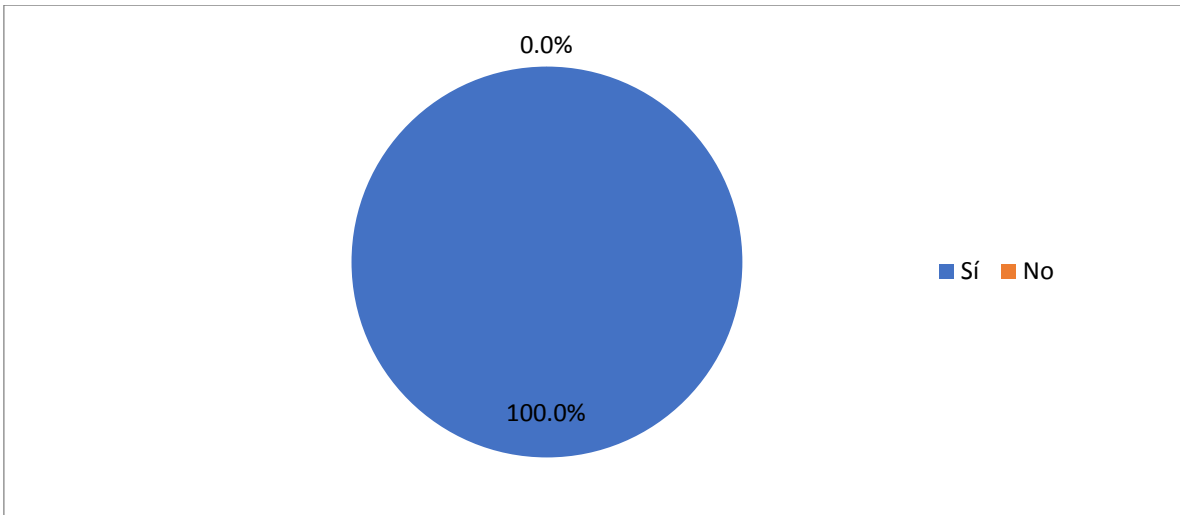
**Figura 12.** Dificultades que tiene el personal para la implementación de gestión de calidad

**Fuente.** Tabla 12.



**Figura 13.** Conocimiento para medir el rendimiento del personal

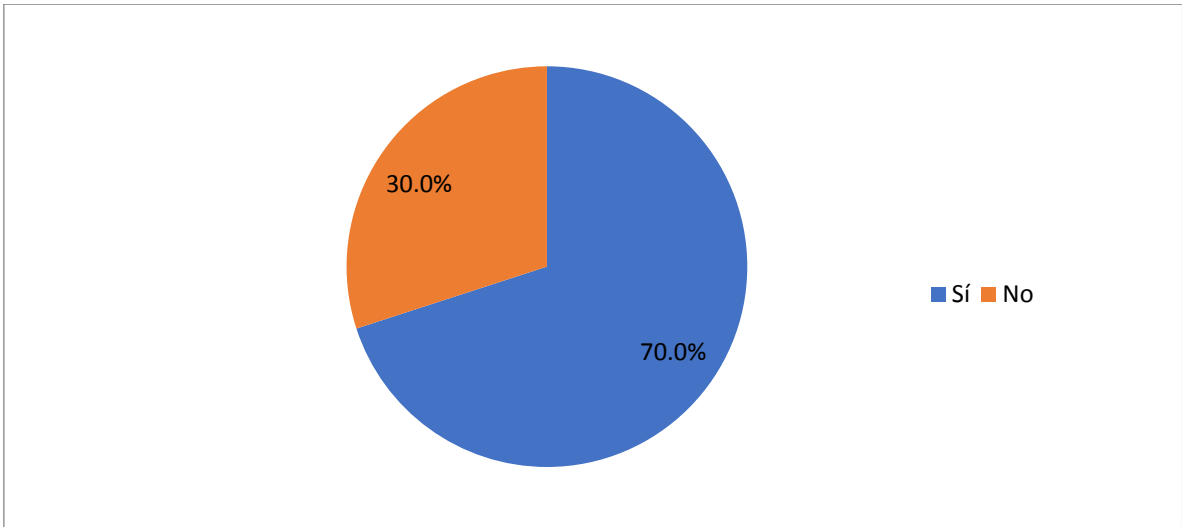
**Fuente.** Tabla 13



**Figura 14.** Contribución de la gestión de calidad c a mejorar el rendimiento del negocio

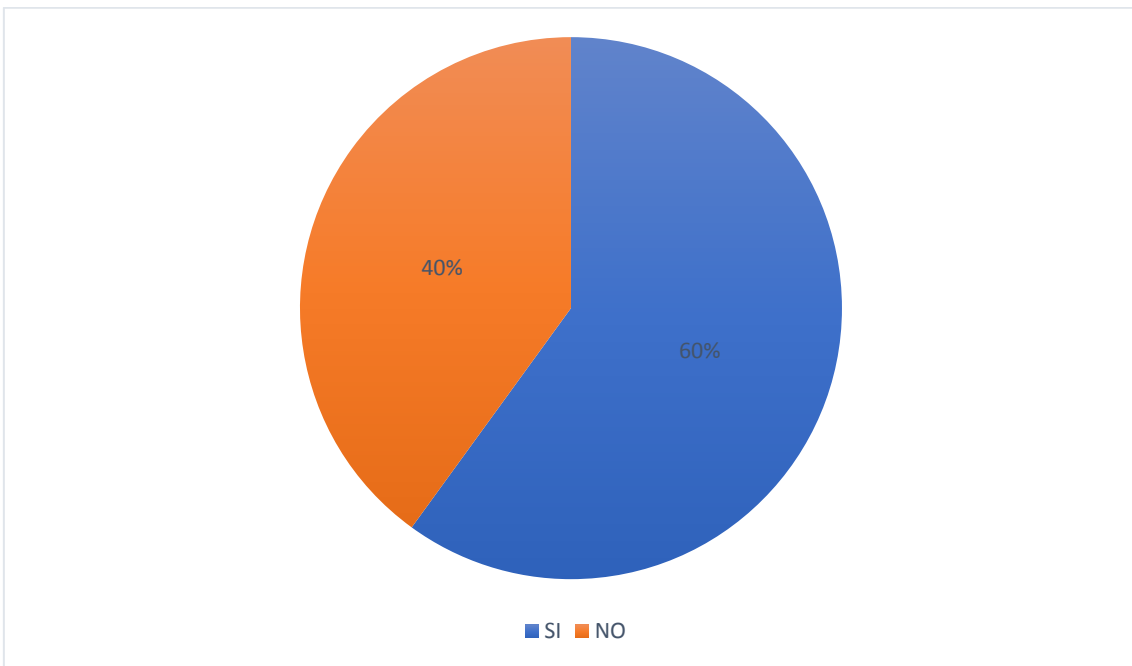
**Fuente.** Tabla 14





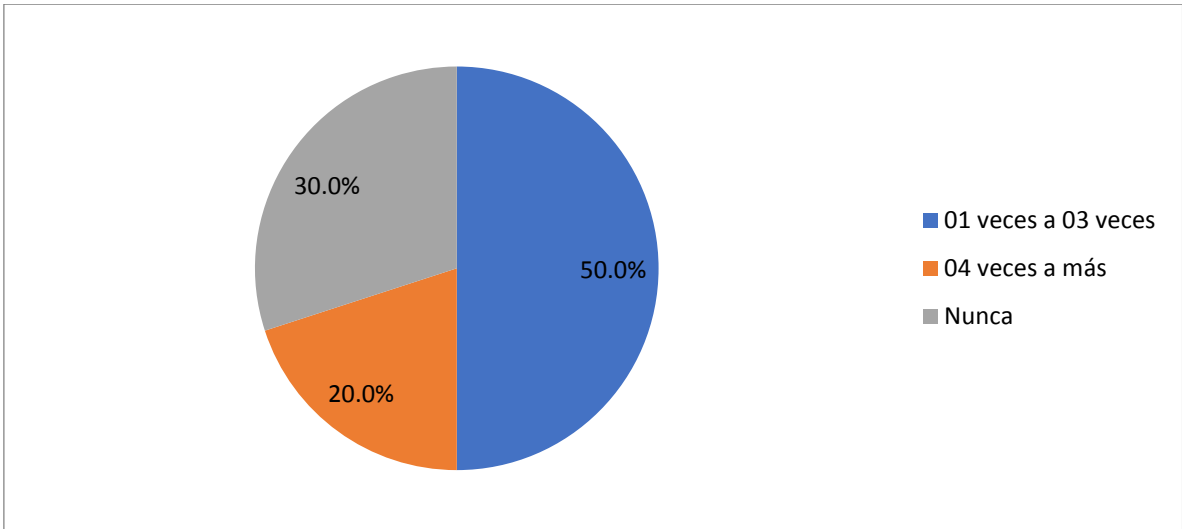
**Figura 15.** Capacitación antes de crear su Mype

**Fuente.** Tabla 15



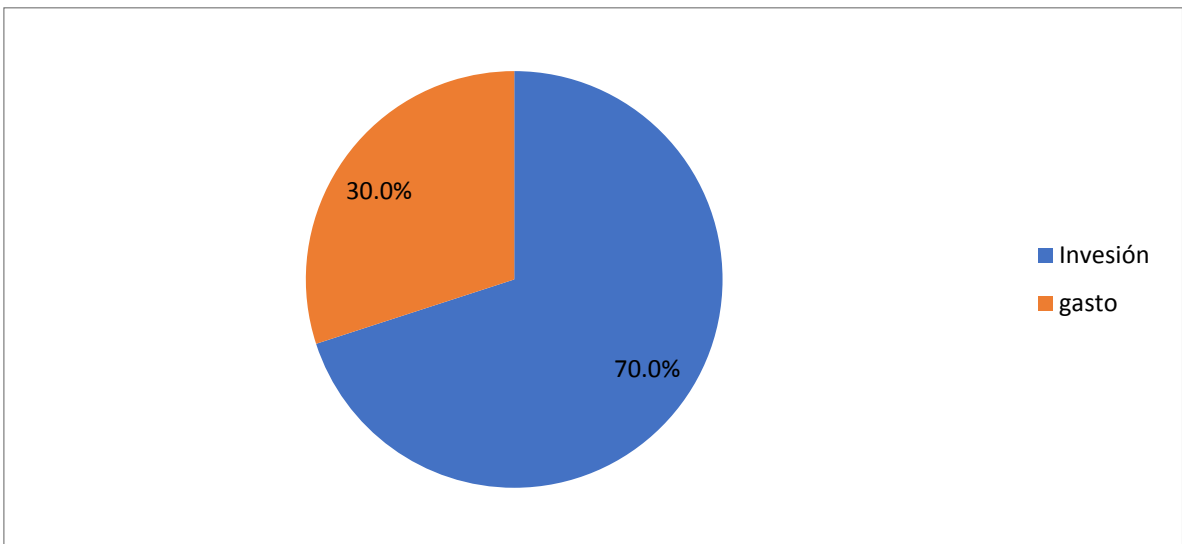
**Figura 16.** Capacitación en los últimos años

**Fuente.** Tabla 16



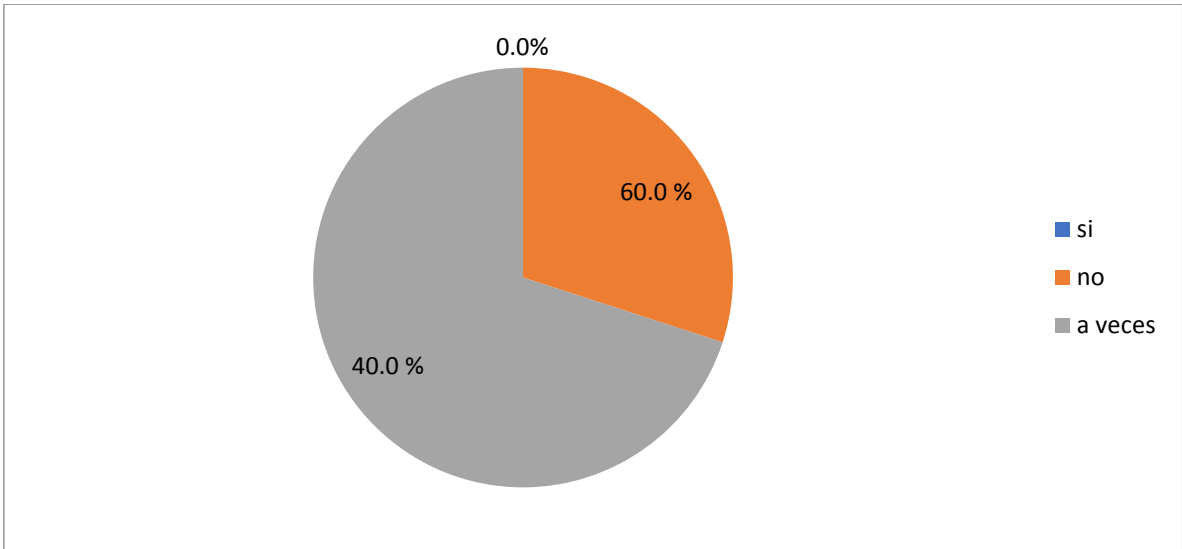
**Figura 17.** Cuantas veces se ha capacitado

**Fuente.** Tabla 17.



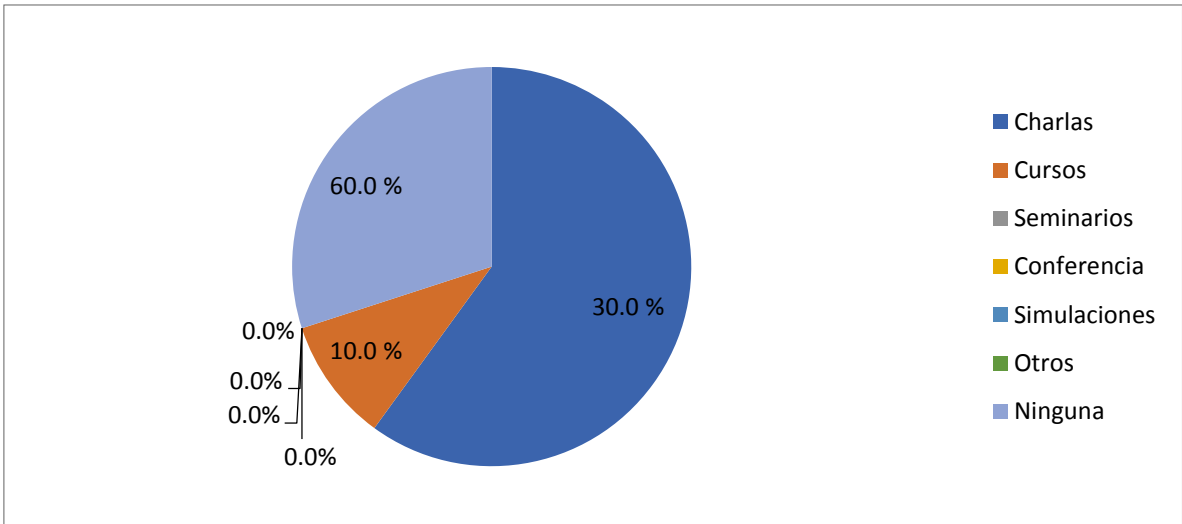
**Figura 18.** Consideración a la técnica de capacitación

**Fuente.** Tabla 18.



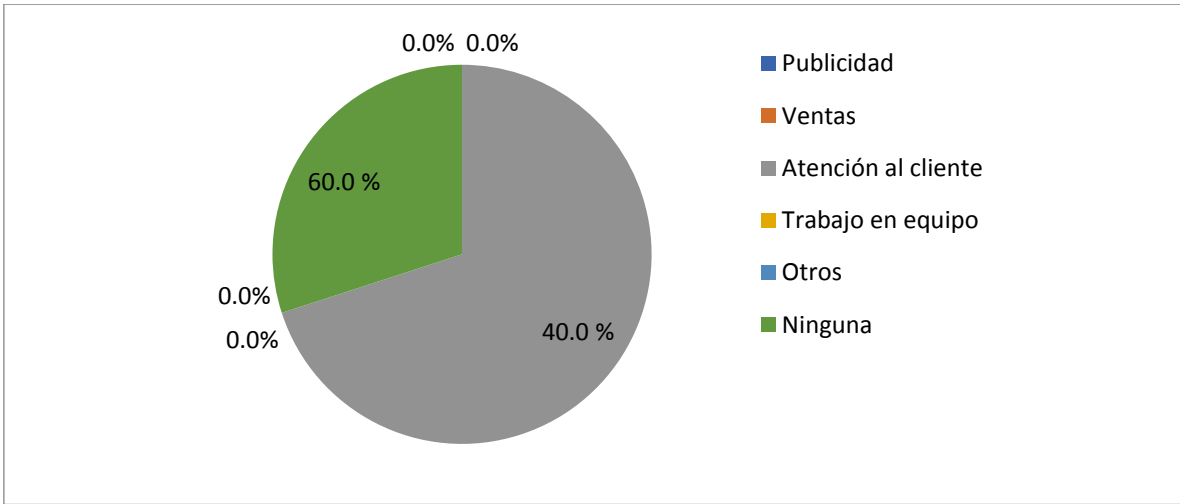
**Figura 19.** Capacitación al personal

**Fuente.** Tabla 19



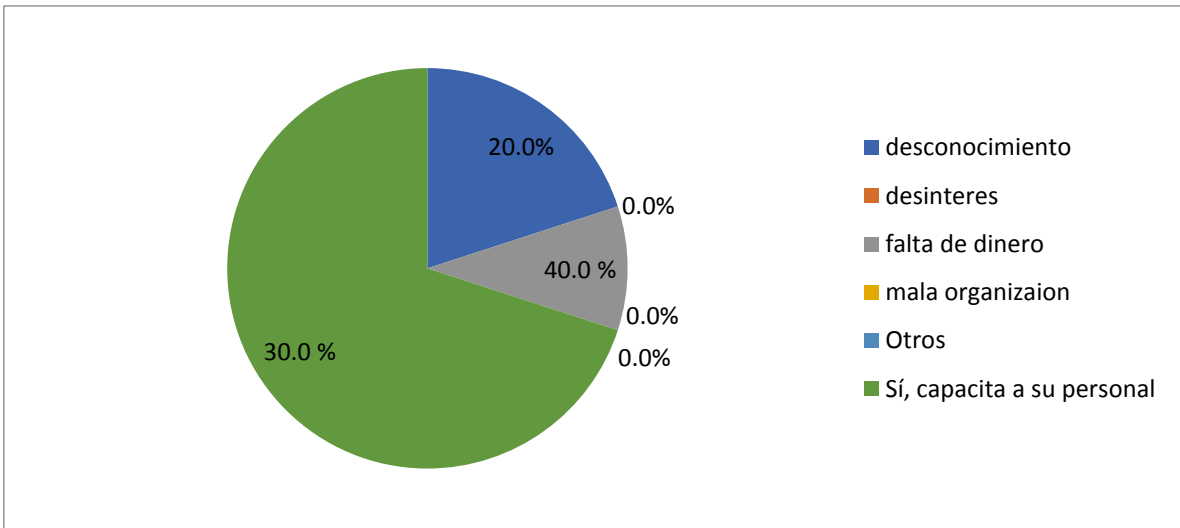
**Figura 20.** Técnicas que realiza para capacitar

**Fuente.** Tabla 20



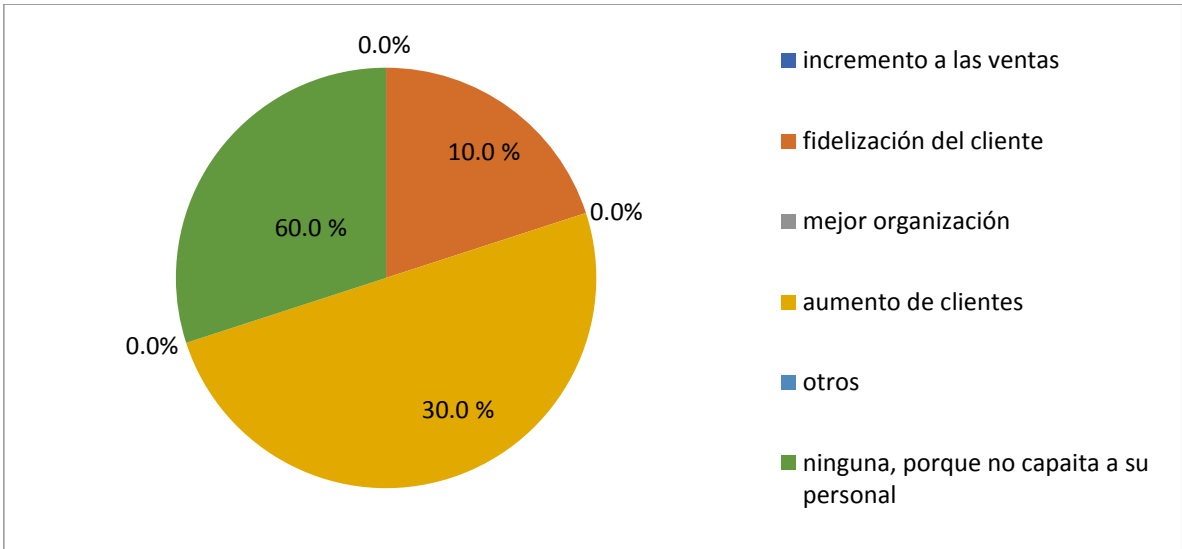
**Figura 21.** Temas que capacita a su personal

**Fuente.** Tabla 21



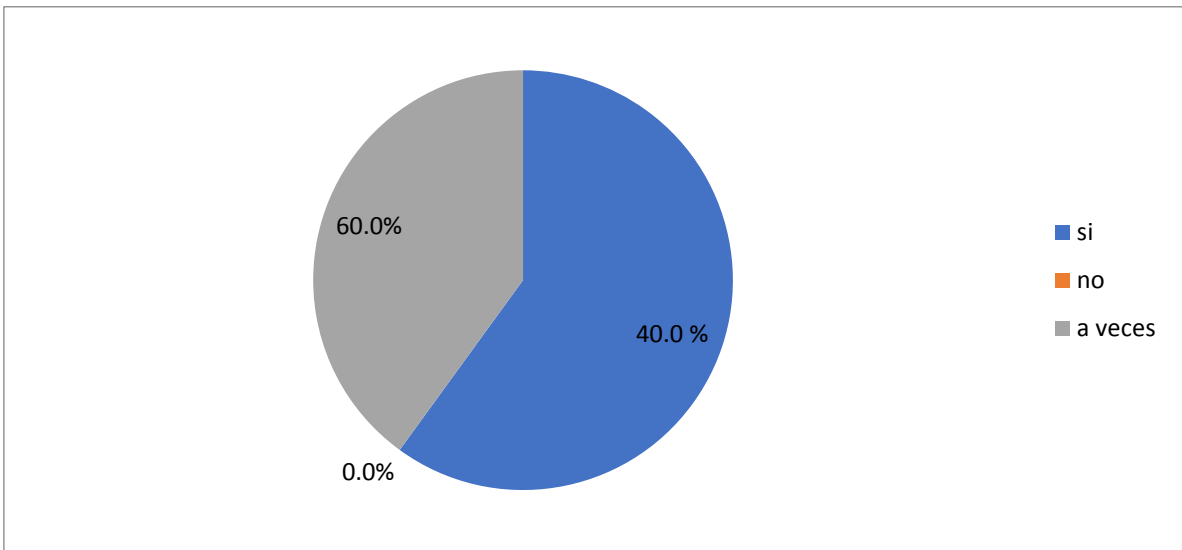
**Figura 22.** Razón que no capacita a su personal

**Fuente.** Tabla 22



**Figura 23.** Beneficios que proporciona la capacitación

**Fuente.** Tabla 23



**Figura 24.** Consideración de la técnica de capacitación mejora el rendimiento de sus trabajadores

**Fuente.** Tabla 24.