



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN DE LOS  
RECURSOS HUMANOS Y PLAN DE MEJORA EN LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
INDUSTRIAL, RUBRO PANADERÍAS, CASCO URBANO,  
DISTRITO CHIMBOTE, 2018

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

**AUTOR**

GALVEZ CAMPOS, JULIANHA DEL PILAR

ORCID: 0000-0001-7484-1396

**ASESOR**

CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2020**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Galvez Campos, Julianha Del Pilar

ORCID: 0000-0001-7484-1396

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de la Escuela  
Profesional de Administración

### **ASESOR**

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

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

### **JURADO**

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Solano Castillo, Marlon Juniors

ORCID: 0000-0001-5584-0523

Cerna Izaguirre, Julio César

ORCID: 0000-0002-5471-4549

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Morillo Campos, Yuly Yolanda

**Presidente**

Solano Castillo, Marlon Juniors

**Miembro**

Cerna Izaguirre, Julio César

**Miembro**

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

**Asesor**

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios, guiarme y por fortalecerme a seguir luchando por cumplir mis sueños.

A mi hermana por su apoyo incondicional para seguir luchando por mi meta.

A los docentes a quienes les debo mis conocimientos gracias por la enseñanza y la paciencia, con la finalidad de ser un gran profesional.

## **DEDICATORIA**

Con mucho cariño, a mi hermana por ser mi inspiración y luchar por un mejor futuro para ellos.

A mi asesor, por tomarse la paciencia para brindarme sus sabios conocimientos para la elaboración de mi tesis.

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, Determinar las principales características de la Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro panaderías, casco urbano, distrito Chimbote, 2018. La investigación fue de diseño no experimental - transversal para el recojo de la información se utilizó una muestra de 15 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 25 preguntas, obteniéndose los siguientes resultados. El 73.33% de los representantes tienen entre 31 a 50 años de edad. El 73.33% son de género femenino. El 53.33% tiene grado de instrucción superior no universitaria. El 46.67% tienen cierto conocimiento sobre la gestión de calidad. El 73.33% utilizan la atención al cliente. El 53.33% aseguran que miden el rendimiento del personal mediante la evaluación. El 66.67% recibieron capacitación antes de crear su MYPE. El 40.00% no se capacito en ningún tema. El 40.00% ha obtenido como benéficos el incremento de ventas. El 46.67% asegura que la capacitación si mejora el rendimiento. El 46.67% evalúa los resultados de la capacitación. Se concluye que los representantes de las micro y pequeñas empresas aplica gestión de calidad en la capacitación, en tal sentido usan la técnica de atención al cliente, para mejorar el rendimiento de la empresa, además de que se capacitaron antes de crear su empresa.

Palabras clave: calidad, capacitación, empresas, gestión, representantes

## ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the main characteristics of Quality Management in the training of human resources and improvement proposal in the micro and small companies of the industrial sector, bakery sector, urban area, Chimbote district, 2018. Research it was of a non - experimental design - transversal for the collection of the information a sample of 15 micro and small companies was used, to which a questionnaire of 25 questions was applied, obtaining the following results. 73.33% of the representatives are between 31 to 50 years of age. 73.33% are female. 53.33% have a non-university higher education degree. 53.33% hold office between 4 to 6 years. 53.33% have non-family members working. 46.67% have some knowledge about quality management. 73.33% use customer service. 53.33% say they measure the performance of the staff through evaluation. 66.67% received training before creating their MYPE. 40.00% were not trained in any subject. The 40.00% has obtained as a benefit the increase in sales. 46.67% ensure that training does improve performance. 46.67% evaluate the results of the training. It is concluded that the representatives of the micro and small companies apply quality management in the training, in this sense they use the technique of customer service, to improve the performance of the company, in addition to being trained before creating their company.

Keywords: quality, training, companies, management, representatives

## CONTENIDO

1. Título de la tesis .....	i
2. Equipo de trabajo .....	ii
3. Jurado evaluador 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 literatura .....	5
III. Hipótesis .....	26
IV. Metodología .....	27
4.1 Diseño de la investigación.....	27
4.2 Población y muestra .....	27
4.3 Definición y operacionalización de las variables y los indicadores .....	29
4.4 Técnicas e instrumentos .....	33
4.5 Plan de análisis .....	33
4.6 Matriz de consistencia .....	34
4.7 Principios éticos .....	36
V Resultados.....	37
5.1 Resultados .....	37
5.2 Análisis de resultados.....	43
VI. Conclusiones .....	59
Aspectos complementarios.....	60
Referencias bibliográficas .....	61
Anexos.....	64



## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### Índice de figuras

#### Tabla 1

*Características de los representantes de las pequeñas empresas del sector industrial, rubro panaderías, casco urbano, distrito Chimbote, 2018 .....37*

#### Tabla 2

*Características de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro panaderías, casco urbano, distrito Chimbote, 2018.....38*

#### Tabla 3

*Características de la Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro panaderías, casco urbano, distrito Chimbote, 2018.....39*

#### Tabla 4

*Plan de mejora sobre la Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro panaderías, casco urbano, distrito Chimbote, 2018.....42*

## Índice de figuras

Figura 1. Edad .....	73
Figura 2. Genero.....	73
Figura 3. Grado de instrucción.....	74
Figura 4. Cargo.....	74
Figura 5. Tiempo en el Cargo.....	75
Figura 6. Años en el rubro .....	75
Figura 7. N° de trabajadores en la empresa .....	76
Figura 8. Personas que trabajan en la empresa.....	76
Figura 9. Objetivo de la empresa .....	77
Figura 10. Conoce el termino gestión de calidad .....	77
Figura 11. Técnicas de gestión que aplica.....	78
Figura 12. Dificultades en la gestión de calidad .....	78
Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento del personal .....	79
Figura 14. La gestión de calidad mejora el rendimiento.....	79
Figura 15. Capacitación antes de crear su Mype.....	80
Figura 16. Capacitación en los últimos años.....	80
Figura 17. Número de veces se ha capacitado .....	81
Figura 18. La capacitación es:.....	81
Figura 19. Capacitación al personal .....	82
Figura 20. Técnicas para capacitarse y capacitar a su personal .....	82
Figura 21. Temas en que se capacito y ha capacitado al personal .....	83
Figura 22. Beneficios de la capacitación.....	83
Figura 23. Capacitación mejora el rendimiento .....	84
Figura 24. Porque no capacita al personal.....	84
Figura 25. Evaluación de resultados después de la capacitación .....	85

## **I. INTRODUCCIÓN**

En el plano mundial las microempresas son importantes, dado que generar un fuerte crecimiento en la economía de los países subdesarrollado y desarrollado, sin embargo, el 75.00% de las microempresas que emprenden cada año no sobreviven a los primeros dos años de su creación, esto se da porque no se está aplicando Gestión de calidad en la capacitación, y el personal a cargo está poco especializado en realizar sus labores, pero estos problemas se dan en distintos países del mundo. (Núñez, 2016)

En España el 99% de las empresas de nuestro país son micro y pequeñas empresas, alcanzando la cifra de 7 pequeñas o medianas empresas por cada 100 habitantes, pero en su mayoría no sobreviven, debido a que no aplican una buena gestión en la capacitación, dado que existe una despreocupación por capacitarse para el emprendimiento de sus negocios, es decir no saben cómo desarrollar un negocio a nivel económico y organizacional, es importante reconocer que no basta con saber mucho acerca de un sector concreto, sino saber desarrollar una estrategia de ventas, revisar los aspectos administrativos delegar en personas de confianza. (Núñez, 2016)

Por otro lugar en México las micro y pequeñas empresas dinamizan la economía, debido a que generan miles de puestos de trabajo, del mismo modo el 14% de las MYPES cuenta con menos de 10 empleados, tienen educación superior; y solo el 11% aplican gestión en la capacitación, pero el resto no lo hace porque no cree necesitarlo o porque piensa que las habilidades de su personal son suficientes, por lo cual estos negocios retrasan su desarrollo, dando lugar a que en su mayoría no sobrevivan a los pocos años de haberse iniciado. (Díaz, 2015)

Por otro lado, las micro y pequeñas empresas representan el 99,9% del total de las empresas en Colombia, cerca de 1,6 millones de unidades empresariales, pero en muchos casos llegan a fracasar por falta de gestión en la capacitación del personal, impidiendo así el desarrollo en el aprendizaje de los miembros de la empresa, la solución es invertir en investigación y

desarrollo, para que estas MYPES, puedan mejorar la innovación de sus productos y servicios. (Pérez, 2015)

En el Perú muchas microempresas siguen mejorando el nivel económico que vive el país, han olvidado uno de los pasos más importantes para que su negocio sea sostenible: la profesionalización, es decir en la mayoría de casos a estos negocios les hace falta mejorar su aprendizaje a través de la Capacitación, por lo cual no existe una diferenciación, en sus productos o servicios. (Korembli, 2013)

En Ancash, la fuerte crisis de desempleo impacta sin duda a la economía de la Región, pero los emprendedores siguen con la motivación de crear sus propios negocios, para la sostenibilidad de sus familias, debido a eso se desprecupan por incrementar su aprendizaje con respecto la gestión de empresas, lo cual hace difícil su permanencia en el mercado, es importante tomar cartas en el asunto y crear pequeñas alianzas entre MYPES, y presentar proyectos para que se les brinde asistencia técnica e incentiven el espíritu empresarial, a tal punto que se logre nuevos y mejores conocimientos sobre la aplicación de la capacitación en las microempresas.

Por último, en el distrito de Chimbote donde se desarrolló el trabajo de investigación las micro y pequeñas empresas se ven afectadas en su rendimiento, a causa de un deficiente manejo en la gestión de la capacitación de los recursos humanos, dado que no se aplican programas de entrenamientos, no invierten en investigación y desarrollo, el personal no se encuentra calificados para ciertas actividades como, producción, ventas, trabajo en equipo. Todo ello trae como consecuencia, un personal poco calificado y especialidad en la producción, del mismo modo un mal clima laboral, poca o nula identificación con la empresa, duplicación de actividades, baja calidad en los productos de panadería, retrasos en la entrega de los pedidos, entonces la productividad disminuye porque el personal no demuestra al 100% sus habilidades. La solución a estos diversos problemas de gestión de calidad en la capacitación son las siguientes: Capacitación continua a los propietarios en donde se aborden temas seguridad y primeros auxilios, logística, trabajo en

equipo, se puede decir que los temas mencionados pueden mejorar significativamente la productividad del personal, identificación con la empresa, mejor comunicación interna, por ultimo mayor calidad en los productos, por ende se planteó la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro panaderías, casco urbano, distrito Chimbote, 2018. Para resolver la pregunta de estudio se planteó como objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro panaderías, casco urbano, distrito Chimbote, 2018; y para cumplir con el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos

- a) Identificar las principales características de los gerentes y/o representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro panaderías, casco urbano, distrito Chimbote, 2018.
- b) Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro panaderías, casco urbano, distrito Chimbote, 2018.
- c) Establecer las principales características de la Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro panaderías, casco urbano, distrito Chimbote, 2018.
- d) Elaborar y proponer un plan de mejora sobre la Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro panaderías, casco urbano, distrito Chimbote, 2018.

El presente estudio se justifica porque permitió describir las principales características de la Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro panaderías, casco urbano, distrito Chimbote, 2018. Del mismo

modo con el logro de los resultados se pudo plantear recomendaciones para que las empresas apliquen en mejora continua de sus procesos, entre ellos se propuso capacitar al personal en temas de Marketing para que logren mejorar la calidad de sus productos. Así también servirá como antecedentes para los estudiantes de la Universidad Uladech Católica los Ángeles de Chimbote, de esta manera podrán aplicar la metodología de este tema en sus investigaciones.

Por otro lado la investigación fue de diseño no experimental - transversal para el recojo de la información se utilizó una muestra de 15 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 25 preguntas, obteniéndose los siguientes resultados. El 73.33% de los representantes tienen entre 31 a 50 años de edad. El 73.33% son de género femenino. El 53.33% tiene grado de instrucción superior no universitaria. El 53.33% tienen en el cargo entre 4 a 6 años. El 53.33% expresa que cuentan con personas no familiares trabajando en la empresa. El 46.67% manifiestan que tienen poco conocimiento sobre la gestión de calidad. El 46,67% tiene algún conocimiento de gestión de calidad. El 73,33% utiliza el servicio al cliente. El 53.33% se encarga de medir el desempeño del personal a través de una evaluación. El 66.67% recibió capacitación antes de crear su MYPE. 40.00% no entrenó en ningún tema. El 40.00% consideró beneficioso el aumento en las ventas. El 46.67% dice que el entrenamiento mejora el rendimiento. El 46,67% evalúa los resultados de la capacitación. Se concluye que los representantes de las micro y pequeñas empresas aplican la gestión de calidad en la capacitación, en este sentido utilizan la técnica de servicio al cliente, para mejorar el desempeño de la empresa, además de recibir capacitación antes de la creación de su negocio.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

Sarmiento (2016) en su tesis *Gestión de calidad y formalización de las MYPES en el sector comercial, rubro panadería, ciudad de caballo cocha, año 2016*. Tuvo como objetivo general: objetivo principal determinar la formalización y aplicación de técnicas de gestión de calidad en el Sector Comercial Rubro Panadería en la ciudad de Caballo Cocha, año 2016. Objetivos específicos: Determinar si las Mypes del sector comercial, rubro panadería del Distrito de Caballo Cocha están formalizadas. Determinar si las Mypes del sector comercial, rubro panadería del Distrito de Caballo Cocha se administran con Gestión de Calidad. Este documento académico con metodología de investigación del tipo descriptivo – transversal - no experimental, aplicó un cuestionario estructurado de 28 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniéndose como resultados. El 71,4% están en el rango de 45 a 64 años de edad. El 85,7% de los encuestados son del género masculino. El 85,7% tiene instrucción secundaria. El 85,7% son los dueños. El 57,1% sí conocen los alcances de una Gestión de Calidad. El 71,4% se interesa por la mejora Continua. El 71,43% utilizan “algunos documentos de gestión. El 85,7% ha definido un Plan de Negocio. El 71,4% está de acuerdo que aplicar gestión de calidad permite alcanzar metas a las mypes. El 28,6%an aplicado ciertos principios de gestión de calidad (mejora continua) y percibido ciertas mejoras como “rentabilidad. *Conclusiones:* Los microempresarios del Sector Comercial Rubro Panaderías, se caracterizan porque operan enfocados en sus clientes bajo la filosofía de la mejora continua (71,4%), con las limitaciones de conocer en su total contexto una gestión de calidad (42,9%). Las mypes de este sector no conocen el uso de documentos de gestión (71,4%), sin embargo, solo dos mypes si utilizan “algunos documentos”, en el que destaca los partes de ingreso al almacén de materias primas (28,6%)

Curitima (2016) en su tesis *Gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas manufactureras, rubro panadería en el distrito de Iquitos, 2016*. Tuvo como objetivo general: Determinar los beneficios que

traería la gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas manufactureras, rubro panadería en el distrito de Iquitos, 2016. Objetivos específicos: Determinar características de formalización de las micro y pequeñas empresas manufactureras, rubro panadería en el distrito de Iquitos, 2016. Determinar si las micro y pequeñas empresas manufactureras, rubro panadería en el distrito de Iquitos, 2016, aplican la gestión de calidad. El presente estudio cuantitativo de diseño no experimental se utilizó una muestra de 28 MYPES, a los cuales se le aplicó un cuestionario de 18 preguntas, y los resultados fueron: El 61% respondieron que tienen entre 45 a 64 años. El 64% son del sexo masculino. El 49% son panaderos. El 43% cuentan con estudios universitarios. El 50% entre 11 a 20 años. El 79% respondieron que el capital es propio. El 89% respondieron que trabajan de 1 a 5 personas. El 71% respondieron que si conoce gestión empresarial. El 61% respondieron que la producción se realiza mediante procesos estandarizado. El 68% respondieron que utiliza documentos de gestión para mejorar la calidad de sus productos. El 64% actualiza su producción de acuerdo a las tendencias del mercado. El 68% usa las TIC en gestión de su empresa para mejorar la calidad de productos. Conclusiones: En el (71%) conocen técnicas de gestión empresarial, se infiere que el conocimiento de los representantes legales de las panaderías, es consecuencia de su nivel de estudios logrado. En el 43% de Mypes estudiadas no exhiben ningún concepto fundamental para el buen desarrollo de la empresa, se infiere que aún falta desarrollar la cultura empresarial, y asumir los conceptos fundamentales, de misión, visión y valores. En el 61% expresa que la producción se realiza mediante procesos estandarizados, eso quiere decir que tienen ventajas competitivas para responder a las exigencias del mercado. En el 68% utiliza documentos de gestión para mejorar la calidad de sus productos; los documentos de gestión regulan y permiten el control interno dentro de la organización.

Figuroa (2015) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque lean manufacturing de las micro y pequeñas empresas del sector industrial- rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015*. Tuvo como objetivo general: Describir las principales



características de la gestión de la calidad bajo el enfoque de lean manufacturing de las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015. Objetivos específicos: Señalar las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro elaboración de productos de panaderías del distrito de Huaraz. Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque Lean Manufacturing de las micro y pequeñas empresas del sector industrial - rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz. Para el desarrollo del trabajo se utilizó el tipo y nivel de investigación descriptivo - cuantitativo y el diseño transaccional. Para el recojo de la información se identificó una población de 40 gerentes a quienes se les aplicó un cuestionario de 13 preguntas cerradas por medio de la encuesta; de lo cual se obtuvo los siguientes resultados. El 37,5% manifiestan tener de 47 a 57 años de edad. El 45% manifiesta que casi siempre identifican los problemas laborales y técnicos que se suscitan en la panadería. El 42,5% manifiesta casi siempre realiza actividades que permite desarrollar idea en la solución de los problemas organizacionales. El 45% manifiesta que casi siempre tienen políticas de mejora continua en su empresa. El 42,5% manifiesta que casi siempre verifican el control de calidad en el proceso de producción. El 47,5% manifiesta que siempre los trabajadores tienen sus roles y funciones establecidos. El 30% manifiesta que siempre y a veces es importante la innovación al momento de la producción. El 42,5% manifiesta que casi siempre se utiliza alguna técnica o herramienta de gestión de inventario. El 40% manifiesta que casi siempre a la entrega de los productos es con rapidez.

*Conclusiones:* Las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de lean manufacturing de las micro y pequeñas empresas del sector industrial - rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz son los siguientes : una gran porcentaje de gerentes perciben un alto grado de ineficiencia respecto a la aplicación correcta de lean manufacturing en sus empresas porque consideran que existe demasiado desorden con los insumos, los procesos de producción fuera de tiempo, el desperdicio de los insumos, se carece de disciplina en las tareas que no están estandarizadas correctamente.

Respecto a la principal característica de los gerentes es que la mayoría de los encuestados tiene de 47-57 años de edad, opinaron sobre el proceso de producción que realizan en sus panaderías, ya que los gerentes no reconocen la práctica de la filosofía lean manufacturing en sus establecimientos. Las principales características de la gestión calidad bajo el enfoque de Lean Manufacturing identificados se basa en la filosofía de gestión que realiza una empresa con el fin de eliminar los errores, sin embargo, las panaderías no tienen en claro a la aplicación correcta de lean manufacturing.

Atravero (2015) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad y la formalización en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes del distrito de Yarinacocha, año 2015*. Se planteó el siguiente Objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad y la formalización en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes del distrito de Yarinacocha, año 2015. Objetivos específicos: Determinar las características de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas, en el ámbito de estudio. Determinar las características de las micro y pequeñas empresas, en el ámbito de estudio. Determinar las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, en el ámbito de estudio. Determinar las características de la formalización en las micro y pequeñas empresas, en el ámbito de estudio. Se desarrolló usando la Metodología tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental-transversal- retrospectiva, para llevar a cabo la investigación se escogió una muestra representativa de 10 micro empresas, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario pre estructurado con 16 preguntas relacionadas a la investigación, llegando a los siguientes resultados. El 60% son del género femenino. El 60% tienen una edad entre 18 y 30 años de edad. El 80% tiene un grado instrucción superior y universitaria. El 70% de los representantes tiene de uno a dos años en actividad. El 90% de las Mypes trabajan con una cantidad de 1 a 5 trabajadores. El 100% de las Mypes encuestadas no cuentan con estándares de calidad ISO. El 100% de los encuestados no aplica gestión de calidad. El 70% ponen en práctica otras técnicas de gestión en lo que se refiere a temas de mejora continua. El 60% no

realiza capacitaciones orientadas al servicio. *Conclusiones:* La mayoría de los representantes de la micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes de Yarinacocha, son del género femenino, la mayoría absoluta tienen la edad entre 18 a 30 años, la mayoría absoluta tiene el grado de instrucción superior y universitaria y la mayoría absoluta cuenta con una antigüedad de 2 años en el rubro. La mayoría absoluta de las micros y pequeñas empresas están formalizadas, la mayoría absoluta se desarrollan con un personal entre 1 a 5 trabajadores, pero en su mayoría relativa mantienen a sus trabajadores en condición formales. La totalidad de empresarios del sector servicio rubro restaurantes de Yarinacocha, consideran que no cuentan con estándares de calidad ISO, ni aplica la gestión de calidad, pero la mayoría (70%) aplican otras técnicas gestión de calidad, la mayoría absoluta (60%) no realiza capacitaciones orientadas al servicio del cliente, la mayoría relativa (50%) tienen prioridad de calidad del producto ante sus proveedores.

Flores (2016) en su tesis *Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del jirón José balta del distrito de Chimbote, 2016.* Determinar la influencia de la Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del Jirón José Balta del Distrito de Chimbote, 2016. Objetivos específicos: Señalar las principales características de los empresarios y las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías del Jirón José Balta del Distrito de Chimbote, 2016. Identificar las características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del Marketing de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías del Jirón José Balta del Distrito de Chimbote, 2016. Identificar las características de la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías del Jirón José Balta del Distrito de Chimbote, 2016. Establecer la influencia de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del Marketing en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías del Jirón José Balta del Distrito de Chimbote, 2016. Para realizar la investigación se utilizó el método inductivo- deductivo, de tipo correlacional, de nivel aplicativo, de diseño no

experimental/ transversal, se utilizó una población muestral de 4 micro y pequeñas empresas del ámbito de estudio a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 30 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: El 75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene de 48 a 62 años. El 50% son de género femenino. El 75% tienen grado de instrucción superior técnico. El 100% de los encuestados no cuenta con un plan de marketing. El 75% a veces si a veces no analiza el mercado permanente. El 50% casi siempre utiliza estrategias de ventas. El 50% utiliza los medios físicos como gigantografías. *Conclusiones.* La mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías del Jirón José Balta del Distrito de Chimbote, 2016, están siendo dirigidas por personas adultas de 48 a 62 años del género femenino, tienen grado de instrucción superior técnica. La totalidad de las micro y pequeñas empresas en estudio no cuentan con un plan de marketing y la mayoría a veces analizan el mercado, pero si utilizan estrategias de ventas para poder atraer a los clientes a sus empresas utiliza las gigantografías para dar a conocer las pollerías al público en general. Los representantes de las microempresas en estudio mencionan que no han diseñado un plan de marketing en un documento formal eso no quiere decir que no realizan marketing porque si lo hacen dado que utilizan estrategias para vender y realizan publicidad a través de gigantografías para dar a conocer los productos, ubicación y horarios de atención de sus establecimientos.

Beltran (2014) en sus tesis *Caracterización de la capacitación y la gestión de calidad de las MYPES del sector industria, rubro panaderías del distrito de Chimbote, 2014*. Tuvo como objetivo general: describir las principales características de la capacitación y la gestión de calidad en las Mypes del sector industria en el rubro panaderías de la ciudad de Chimbote, 2014. Objetivos específicos: Señalar las principales características de los representantes legales en las Mypes, en el ámbito de estudio. Señalar las principales características de las Mypes, en el ámbito de estudio. Señalar las principales características de la capacitación en las Mypes, en el ámbito de estudio. Señalar las principales características de la gestión de calidad en las Mypes, en el ámbito de estudio. Se ha desarrollado utilizando la investigación

de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental-transversal, para llevarla a cabo se escogió una muestra de 16 Mypes, representando un 50% de población conformada por 32 Mypes, a quienes se les aplicó un cuestionario de 17 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados. El 31,7% de representantes encuestados, manifestaron tener de 18 – 30 años de edad. El 62,5% de representantes encuestados son del sexo masculino. El 37,5% tienen grado de instrucción secundario. El 50,0% de tiene de 0 a 5 años en el mercado. El 56,3% manifestó haber implementado técnicas para la mejora de la calidad en su empresa. El 56,3% implementó la técnica de la mejora continua en su organización. El 100% manifestaron brindar una atención de calidad y productos de calidad a sus clientes. El 68,8% manifestaron buscar asesoría por internet. El 87,5% consideran importante utilizar técnicas de calidad empresarial en las empresas. *Conclusiones:* La mayoría de los representantes señalaron que no implementan sistemas o técnicas para mejorar la calidad de los productos y servicios que ofrece su negocio. Los representantes que utilizaron sistemas para mejorar la calidad de los productos y servicios la mayoría se inclinó en prácticas la mejora continua en su organización. La totalidad de los representantes de las Mypes encuestadas manifestaron brindar productos y servicios de calidad en su empresa. Los representantes manifestaron mayoritariamente que es importante usar técnicas de calidad empresarial en las organizaciones.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Las microempresas**

Como primer punto, resulta importante indicar que las microempresas en nuestro país son una de las mejores salidas a reducción de la pobreza, para ellos es necesario conocer que leyes apoyan a su desarrollo, de acuerdo con la Ley 28015 (2003) “Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa”, define como micro y pequeña empresa como:

Unidad económica, sea natural o jurídica, cualquiera sea su forma de organización, que tiene como objeto desarrollar actividades de

extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (p. 4)

No cabe duda que el Estado si se está reocupando hasta la actualidad del desarrollo de las micro y pequeñas empresas, pero quizá los que gestionan estos programas son deficientes, poco capaces, de lograr la máxima efectividad en la asistencia técnica a las MYPES, por lo cual aún sigue existiendo gran cifra de negocios informales.

### **Características de la Ley MYPE 30056**

Del mismo modo, existe una ley, que ofrece mayores posibilidades de crecimiento a los micro y pequeños, en este sentido, es relevante dar a conocer la nueva ley 30056 (2013) que nos explica en su artículo 5 que menciona que el micro, Las pequeñas y medianas empresas deben establecerse en algunas de las siguientes categorías de empresas, establecidas de acuerdo con sus niveles de ventas anuales:

Microempresa: ventas anuales de hasta 150 unidades impositivas.

Pequeñas empresas: ventas anuales de más de 150 UIT y hasta un monto máximo de 1700 unidades fiscales (UIT).

Empresa mediana: ventas anuales de más de 1700 UIT y hasta un monto máximo de 2300 UIT. (Art. 5)

En pocas palabras esta Ley clasifica a las micro y pequeñas empresas por sus ventas anuales y no por sus trabajadores, dando lugar a que los emprendedores puedan tomar decisiones más acertadas en el momento de contratar a su personal.

### **Importancia de las micro y pequeñas empresas**

Po lo expresado se puede decir que el Estado viene apoyando a las microempresas porque consideran que estas organizaciones, contribuyen a mejorar la economía y productividad del país, de acuerdo con el Ministerio de Trabajo (2013) las MYPES brindan empleo a más de 80% de la población

económicamente activa (PEA) y generan cerca de 45 % del producto bruto interno (PBI). Constituyen, pues, el principal motor de desarrollo del Perú, su importancia se basa en que:

Proporcionan abundantes puestos de trabajo.

Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos.

Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población.

Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.

Mejoran la distribución del ingreso.

Cabe resaltar que las micro y pequeñas empresas, representa un alto porcentaje en el PBI, y genera una ayuda para una gran parte de la población que carece de empleo, pues contar con un puesto de trabajo hoy en día resulta difícil, y crear un pequeño negocio, es una salida al desempleo.

### **Gestión de calidad**

Por otro lugar no basta con que el emprendedor en nuestro país, sea luchador y se motive a crear su propia fuente de empleo, pues para lograr el éxito se necesita conocimientos de gestión sobre gestión de calidad, para ello es necesario entender su significado, de acuerdo con Urresti (2014)

Nos dice que, para mejorar la gestión de las empresas, es necesario utilizar herramientas y técnicas para mejorar los procesos, recortar los gastos, incrementar la captación nuevos clientes, prevenir impagos, motivar al equipo, mejorar proveedores, etc., se puede decir que, conociendo las técnicas de gestión, con el adecuado tiempo de aprendizaje y adquisición de mayores habilidades, se puede optimizar los procesos de las empresas y mejorar los resultados. (párr. 2)

En pocas palabras las empresas que quieran seguir siendo competitivas, deben utilizar las técnicas modernas de gestión, para que así mejoren el proceso en la toma de decisiones, y mejoren la calidad de los productos y servicios hacia el público objetivo.

### **Importancia de la gestión de calidad**

Por otro lado este término se refiere al mecanismo operativo de una organización para optimizar sus procesos se denomina sistema de gestión de calidad. El objetivo es guiar la información, la maquinaria y el trabajo para que los clientes estén satisfechos con los productos y/o servicios que adquieren, al respecto Valencia (2016) expone que:

Mediante el uso de herramientas modernas de gestión, se mejora el por parte los trabajadores y de la dirección para mejorar la calidad de sus productos, mediante las evaluaciones e investigaciones adecuadas, del mismo modo además, asegura que cada miembro esté operado en la mejora de su tarea, sistema o servicio, para asegurar el éxito a largo plazo. (párr. 7)

No cabe duda que las herramientas de gestión, mejoran la eficiencia de todos os miembros de la empresa, es ahí donde se genera una mayor motivación, pues ahora todos son más productivos.

### **Principios de gestión de calidad**

La calidad aparece como principio de una empresa en el siglo XXI y se encuentra vinculado a aquella organización que busca consolidarse, crecer y desarrollarse para tener éxito. Los principios de gestión de calidad son las grandes premisas que se utilizan para transmitir por la alta dirección de la organización. Los principios de la gestión de calidad no pueden ser cerrados, en el momento en el que se implemente la norma ISO 9001 la empresa no se debe resentir. Para que dicha norma le pueda ser útil a la organización tiene que tomarse no como un sistema que se debe implementar sino como un sistema de referencia. Lo deseable es que sea un proceso de mejora continua



en el cual la norma ISO 9001 actúe como parte del principio de organización de la calidad, en este sentido la Norma ISO 9001 (2015):

Principio 1: Orientación al cliente. Las empresas dependen de sus clientes y, por lo tanto, deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, cumplir con todos los requisitos del cliente y esforzarse por superar las expectativas de los empleados.

Principio 2: Liderazgo. Los líderes establecen la unidad de propósito y dirección del negocio. Deben crear y mantener un entorno interno en el que los empleados puedan participar plenamente para lograr los objetivos de la empresa.

Principio 3: participación del personal. El personal es la esencia de la empresa y su compromiso total les permite poner sus habilidades al servicio de la empresa.

Principio 4: Enfoque basado en procesos. El resultado deseado se logra de manera más efectiva cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Principio 5: Enfoque sistémico de la gestión. Identificar, comprender y gestionar procesos interdependientes como un sistema contribuye a la eficiencia y eficacia de una empresa para lograr sus objetivos.

Principio 6: Mejora continua. La mejora continua en el desempeño general de las empresas debe ser un objetivo continuo. La mejora continua del proceso se lleva a cabo con el ciclo PHVA (Plan, Do, Verify and Act), para mejorar.

Principio 7: Enfoque fáctico para la toma de decisiones. Las decisiones se basan en el análisis de datos e información. Lo que no se puede medir no se puede controlar, y lo que no se puede controlar es el caos. No se puede evitar.

Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. Una empresa y sus proveedores son interdependientes y constituyen una relación beneficiosa para aumentar la capacidad de ambos para crear valor.

La adopción de un sistema de gestión de calidad debe ser una decisión estratégica que tome la dirección de cada empresa. El diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad del negocio que está influenciado por la naturaleza de cada negocio, sus necesidades, sus objetivos específicos, los servicios que proporciona, los procesos que emplea y el tamaño y la estructura del mismo. El éxito de un negocio depende de la implementación y el mantenimiento del sistema de gestión de calidad diseñado para mejorarlo continuamente.

### **Gestión de Recursos Humanos**

Otro punto importante a mencionar, es que, para aplicación de gestión de calidad, se requieren de un personal calificado, para ello es necesario la gestión de los recursos humanos, de acuerdo con Díaz (2012) nos dice que:

El departamento de recursos humanos, está encargado de gestionar a los trabajadores que conforman las organizaciones, deben guiar a los mismos hacia el logro de los objetivos organizacionales, mejorando el aporte que cada individuo en la organización, por ende las funciones como selección, contratación y retención del personal, desarrollo profesional y personal, mejora el clima laboral e incremento de la eficiencia en los departamentos de trabajo entre otras, del mismo modo se posicionan como indispensables dentro de las actividades empresariales, ubicando al área o departamento como un verdadero socio de empresa de las otras áreas. (párr. 5)

En definitiva, la gestión de recursos humanos busca mejorar el desarrollo profesional del personal, para que estos sientan un mayor compromiso con la empresa, y logren incrementar su productividad.

## **Objetivos de la Gestión de Recursos Humanos**

Del mismo modo la gestión de recurso humanos tiene objetivos claros, por lo cual es necesario conocerlos, de acuerdo con Rodríguez (2013) estos son:

Crear, desarrollar y mantener un conjunto de personas con habilidades, satisfacción y motivación suficientes para lograr los objetivos de la empresa.

Establecer, mantener y cumplir condiciones organizacionales que permitan la aplicación, el desarrollo y la satisfacción de los miembros de la empresa y el cumplimiento de los objetivos personales.

Lograr la eficacia y eficiencia con los recursos humanos adecuados.

En pocas palabras el objetivo principal de la Gestión de Recurso humanos, es que busca mejorar las capacidades del personal, y de acuerdo a ello mejorar el nivel de satisfacción para un mayor empeño en las actividades de la empresa.

## **Capacitación**

Del mismo modo si hablamos de herramientas modernas de gestión, entonces es necesario conocer que es la capacitación, para ello Arzola (2013) lo define como:

Actividad sistemática, planificada y permanente con la finalidad de preparar, integrar y desarrollar al capital humano al proceso productivo, a través la entrega de conocimientos, desarrollo de actitudes y habilidades necesarias para el mejor desempeño del personal” en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a los cambiantes continuos del entorno. (p. 6)

Por su parte Obregón (2008) define a la capacitación como:

Conjunto de acciones de preparación, planificadas y continuas concebido como una inversión, que desarrollan las empresas dirigidas a mejorar las competencias y calificaciones de los trabajadores, para cumplir con calidad las funciones del cargo, asegurar un rendimiento exitoso y alcanzar los máximos resultados productivos o de servicios.  
(p.4)

En pocas palabras la capacitación es toda actividad realizada para desarrollar el talento humano, respondiendo a sus necesidades, y buscando mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas del personal.

### **Objetivos de la capacitación**

Por otra parte, la capacitación tiene objetivos claves, de acuerdo con Jamaica (2015) nos dice que estos son:

Incrementar la productividad.

Promover un entorno de mayor seguridad laboral.

Facilitar la supervisión del personal.

Proporcionar a las empresas recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para detener el desempeño efectivo del trabajador.

Desarrollar un sentido de responsabilidad hacia la empresa a través de una mayor competitividad y conocimiento apropiado.

Asegúrese de que los gerentes y empleados se perfeccionen en el desempeño de tantos supuestos actuales y futuros.

Mantener a los gerentes y empleados constantemente actualizados ante los cambios científicos y tecnológicos que generan proporcionalmente información sobre la aplicación de nuevas tecnologías.

Realizar un cambio en el comportamiento de los empleados para mejorar las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la empresa, las condiciones de trabajo más satisfactorias (párr. 2).

Estos objetivos buscan evitar la obsolescencia de los conocimientos del personal, que ocurre generalmente entre los empleados más antiguos si no han sido reentrenados.

### **Errores en la capacitación**

Otro punto importante es mencionar porque algunas empresas no logran obtener buenos resultados en la aplicación de la capacitación, de acuerdo a la Institución Académica de Posgrado en Administración de Lima (2016) nos da a conocer los siguientes errores:

En primer lugar, es no hacer el diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC) o no hacerlo bien. Muchas empresas pequeñas que tienen pocos trabajadores y deciden capacitarlos detectan necesidades de capacitación en forma intuitiva o asistemática, sobre la base de las percepciones del gerente o propietario de la organización.

La capacitación es impartida por el jefe del área o el de RR.HH. No siempre quien más sabe sobre un tema es el que mejor puede transmitir una enseñanza al respecto.

Mal diseño de la capacitación. Se dan casos en los que los participantes de un curso salen del mismo quejándose de lo aburrido, tedioso, extenso e incluso inútil del mismo.

Capacitaciones fuera de horario. Es importante convencer a la dirección de la empresa que las capacitaciones se realicen dentro del horario de trabajo, para que el personal participe con mayor compromiso y no lo vea como una tediosa obligación que le resta su tiempo.

Los mismos temas. Según expertos esto suele ocurrir en muchas organizaciones: año tras año, los mismos capacitadores imparten los mismos cursos y a la misma gente.

Mala selección. A veces se selecciona erróneamente al personal a capacitar, pero también a los capacitadores y, peor aún, los temas a desarrollar en la capacitación.

Po ultimo las tentaciones del capacitador. Esto guarda relación con el punto anterior. La mayoría de los capacitadores caen en la tentación de querer demostrar que dominan un tema y pretenden dar clases magistrales cuando el método podría consistir, de acuerdo a las características del tema, en dejar que los participantes aprendan por sí mismos. (párr. 2)

Considero que el error principal en la aplicación de la capacitación es que no se eligen los temas más relevantes y que beneficiaran en un mayor grado al personal, en este sentido se puede decir que los temas a tratar deben ser previamente identificado a través de un análisis si de las necesidades tiene l personal de la empresa.

### **Pasos para elaborar un plan de capacitación**

Para no caer en errores en la implantación de la capacitación, es necesario seguir algunos pasos, para ello la Institución Académica de Posgrado en Administración de Lima (2016) nos da a conocer os siguiente:

Formulación de la estrategia: en función de los objetivos estratégicos de la empresa y sus necesidades de desarrollo de personal idóneo para los mismos, se formula una estrategia de capacitación.

Definir los objetivos de la capacitación: dichos objetivos serán formulados en función a los requerimientos de la organización, detectados en el diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC) correspondiente. Elaboración del presupuesto: definir los ítems del proceso y establecer los costos de cada uno.

Definir el contenido temático del curso, taller o seminario a desarrollar: debe existir coherencia entre los objetivos de la capacitación y los temas que serán abordados en la capacitación.

Prever los medios y recursos didácticos: se debe contar con los materiales y el soporte tecnológico idóneo para desarrollar la capacitación de la mejor manera posible. Definir la infraestructura necesaria (salas de conferencia o de reuniones, sala de proyecciones o de simulación, talleres de práctica, etc.)

Determinar la duración y el cronograma: procurar que las sesiones no sean muy extensas. Preferiblemente desarrollar las sesiones en hora de trabajo de modo que los trabajadores se sientan pagados por capacitarse y no sientan rechazo alguno por la capacitación.

Seleccionar a los participantes: establecer los conocimientos previos, la experiencia u otros requisitos que deben cumplir.

Seleccionar a los capacitadores: tanto si la propia organización se hace cargo de la capacitación como cuando se contrata una empresa para ello, es importante saber quiénes son los capacitadores y cuáles son sus competencias para esta labor.

Diseñar el sistema de evaluación: se debe determinar la evaluación en función de los objetivos de la capacitación, para ello se debe considerar 4 cuatro criterios básicos para la evaluación: a) Reacciones. Cómo reacciona el personal después de la capacitación, referente al contenido y al proceso en general; b) Aprendizaje. Cuánto han aumentado los participantes sus conocimientos y han desarrollado habilidades y destrezas. c) Comportamiento. d) Resultados o costo beneficio. (párr. 1)

Se puede decir que estos pasos mejoran la eficiencia en el proceso de capacitación, es indispensable que el que elabore un programa de capacitación, realice una correcta investigación de las necesidades de la empresa.

## **Técnicas de capacitación**

Por parte es primordial identificar que técnicas de capacitación e va a aplicar en cada programa, para ello Pérez (2013) menciona que las siguientes técnicas:

Entrenamiento organizacional. La capacitación organizacional es la capacitación de la empresa en su conjunto, con el objetivo de organizar mejor las estrategias utilizadas y optimizar los resultados.

Comunicación asertiva. Muchas veces, el punto débil de una empresa es la dificultad de comunicación entre los líderes, los líderes y los empleados.

Entrenamiento de liderazgo. Este tipo de capacitación, como su nombre lo indica, está dirigida a líderes empresariales.

Entrenamiento motivacional. Todos están sujetos a momentos de desánimo, desmotivación y baja productividad en el trabajo.

Desarrollo de habilidades y capacidades. Las competencias son el conjunto de actitudes, habilidades y conocimientos que una persona necesita para realizar bien sus actividades.

Para trabajar en el desarrollo de habilidades dentro de una empresa, es necesario identificar, en primer lugar, qué habilidades son necesarias para el ejercicio de cada función.

Coaching empresarial. Otra forma de invertir en capacitación y desarrollo es establecer un proceso de coaching empresarial. Con el uso de técnicas de coaching, el proceso apunta al desarrollo individual y colectivo dentro de la organización, al enfatizar un equipo asertivo y eficiente comprometido con la mejora de los resultados.

Considero que para que la capacitación sea más entretenida, se debe aplicar la técnica de conferencia y presentación de vídeos, ya que de esta



manera todos podrán observar y analizar el tema tratado, con mayor entusiasmo.

### **Capacitación como inversión**

Por otro lado, cuando la capacitación es aplicada correctamente se considera como una inversión, para ello Revista Alto Nivel de México (2010) nos dice que:

Si la capacitación se ejecuta correctamente, la inversión regresará tanto a corto como a largo plazo, entonces las organizaciones obtendrán mayores beneficios si logra concentrar el conocimiento obtenido por sus empleados y administrarlo adecuadamente. (párr. 4)

La capacitación es una inversión quizá a largo plazo, pues requiere del compromiso de todos los participantes, pues no basta con tener un buen programa o buenos temas a tratar la voluntad de participante en aprender es lo que mejorara la eficiencia de esta herramienta.

### **Beneficios de la capacitación**

La capacitación es una herramienta fundamental para mejorar la eficiencia del trabajo y lograr una mejora continua de la gestión de una empresa, contando con un personal más preparado y adaptado al cargo, al entorno y los avances empresariales. Los beneficios de la capacitación son notorios, tanto para la empresa como para el trabajador, por lo que los empresarios deben ver ésta como una inversión que mejora el rendimiento y desempeño del recurso humano. Para culminar la capacitación ofrecer varios beneficios para la empresa, de acuerdo con López (2013) estos son:

Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.

Eleva la moral de la fuerza de trabajo.

Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización.

Mejora la relación jefes-subordinados.

Es un auxiliar para la comprensión y adopción de políticas.

Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.

Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.

Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.

Incrementa la productividad y calidad del trabajo.

Ayuda a mantener bajos los costos.

Elimina los costos de recurrir a consultores externos.

En resumen, hoy en día se debe toma en cuenta aplicar esta herramienta de gestión, llamada capacitación, pues el recurso humano es el motor de las empresas. Pensar en el desarrollo personal y laboral de un equipo de trabajo, es pensar en el bienestar de la compañía y en el futuro de la organización.

## **2.3 Marco conceptual**

### **Micro y pequeñas empresas**

Una MYPE es una unidad económica constituida por una persona natural y jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios

### **Gestión**

medidas y estrategias llevadas a cabo con la finalidad de que la empresa sea viable económicamente. La misma tiene en cuenta infinidad de factores, desde lo financiero, pasando por lo productivo hasta lo logístico. La gestión empresarial es una de las principales virtudes de un hombre de negocios. Engloba a las distintas competencias que se deben tener para cubrir distintos flancos de una determinada actividad comercial en el contexto de una economía

de mercado. Es por ello que existen diversas carreras y programas de formación que hacen de este tema el objeto prioritario de estudio.

### **Calidad**

La Calidad es aquella cualidad de las cosas que son de excelente creación, fabricación o procedencia, Calidad describe lo que es bueno, por definición, todo lo que es de calidad supone un buen desempeño. Todo lo que posee un cualitativo de calidad supone que ha pasado por una serie de pruebas o referencias las cuales dan la garantía de que es óptimo. Sin embargo, esta es la definición directa, producto de la generalización de lo bueno y bonito que la sociedad ha categorizado, la mirada indirecta nos arroja una definición más general. La calidad es aquella condición del producto ya realizado la cual nos indica que tan bueno o malo puede ser.

### **Gestión de calidad**

La gestión de calidad es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos gracias a él. Entonces, antes que nada, debemos enfatizar que no desea identificar errores cuando ya han ocurrido, sino que debe evitarlos antes de que ocurran, de ahí su importancia en el sistema de gestión de una organización. No tiene sentido corregir continuamente los errores si no aprendemos de ellos y no tratamos de anticipar su aparición. por el cual se obtienen estos productos.

### **Principios de gestión de calidad**

La calidad aparece como principio de una empresa en el siglo XXI y se encuentra vinculado a aquella organización que busca consolidarse, crecer y desarrollarse para tener éxito. Los principios de gestión de calidad son las grandes premisas que se utilizan para transmitir por la alta dirección de la organización. Los principios de la gestión de calidad no pueden ser cerrados, en el momento en el que se implemente la norma ISO 9001 la empresa no se debe resentir. Para que dicha norma le pueda ser útil a la organización tiene

que tomarse no como un sistema que se debe implementar sino como un sistema de referencia. Lo deseable es que sea un proceso de mejora continua en el cual la norma ISO 9001 actúe como parte del principio de organización de la calidad.

### **Capacitación**

Es la capacitación y actualización permanente que las empresas ofrecen a sus empleados de acuerdo con los requisitos detectados por nivel de ocupación. El objetivo es desarrollar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal para mejorar su desempeño en la organización.

### **III. HIPÓTESIS**

En el estudio: Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro panaderías, casco urbano, distrito Chimbote, 2018; no se planteó una hipótesis por ser una investigación descriptiva.

## **IV. METODOLOGÍA**

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

Para la elaboración del trabajo de investigación se utilizó el diseño de investigación, No Experimental - Transversal - Descriptivo de propuesta

Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente la variable en estudio, es decir, se observó a Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos, tal como se encuentra dentro de su contexto (dentro de las micro y pequeñas empresas), conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.

Fue transversal porque el estudio la Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro panaderías, casco urbano, distrito Chimbote, 2018, se realizó en un espacio de tiempo definido o determinado, donde el estudio tendrá un inicio y un fin. (2018)

Fue descriptivo de propuesta porque solo se describió las características más relevantes de la Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos, y sobre ese resultado se elaboró una propuesta para su mejoramiento.

### **4.2 Población y muestra.**

#### **a) Población**

La población estuvo conformada por 15 micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro panaderías, casco urbano, distrito Chimbote, 2018. La cual se obtuvo mediante un sondeo. (Ver anexo 3)

#### **b) Muestra**

La muestra estuvo conformada por el 100% de la población, es decir por 15 micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro panaderías, casco urbano, distrito Chimbote, 2018. (Ver anexo 3)

### 4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
Representantes	Persona natural o jurídica que representa y asume la responsabilidad de una empresa.	Edad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De 18 a 30 años</li> <li>- De 31 a 50 años</li> <li>- De 51 años a más</li> </ul>	Razón
		Genero	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Masculino</li> <li>- Femenino</li> </ul>	Nominal
		Grado de instrucción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sin instrucción</li> <li>- Primaria</li> <li>- Secundaria</li> <li>- Superior no universitario</li> <li>- Superior universitario</li> </ul>	Ordinal
		Cargo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dueño</li> <li>- Administrador</li> </ul>	Nominal
		Tiempo en el Cargo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 0 a 3 años</li> <li>- 4 a 6 años</li> <li>- 7 años a mas</li> </ul>	Razón

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medición</b>
Micro y pequeñas empresas	MYPE es una unidad económica constituida por una persona natural y jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.	Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro (años)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 0 a 3 años</li> <li>- 4 a 6 años</li> <li>- 7 años a mas</li> </ul>	Razón
		N° trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 a 5 trabajadores</li> <li>- 6 a 10 trabajadores</li> <li>- 11 a más trabajadores.</li> </ul>	
		Personas que trabajan en la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personas familiares</li> <li>- Personas no familiares</li> </ul>	Nominal
		Objetivo de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Generar ganancias</li> <li>- Subsistencia</li> </ul>	



Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
Gestión de calidad en la capacitación	La gestión de calidad en la atención al cliente, se refiere a detectar que herramientas de gestión modernas se pueden aplicar para un proceso en la atención al cliente, en este sentido se puede decir que la gestión de reclamaciones y el servicio post venta son herramientas primordiales para una mejor eficiencia en el servicio que brindan las organizaciones	Termino gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- Tengo cierto conocimiento</li> <li>- No</li> </ul>	Nominal
		Técnicas modernas de gestión de calidad que aplica:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Benchmarking</li> <li>- Marketing Empowerment</li> <li>- La 5 s</li> <li>- Outsourcing</li> <li>- otros</li> <li>- Ninguno</li> </ul>	
		Dificultades del personal en la implementación de la gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poca iniciativa</li> <li>- Aprendizaje lento</li> <li>- No se adapta a los cambios</li> <li>- Desconocimiento del puesto</li> <li>- Otros</li> </ul>	
		Técnicas para medir el rendimiento del personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La observación</li> <li>- La evaluación</li> <li>- La escala de puntuaciones</li> <li>- Evaluación 360°</li> <li>- Otros</li> </ul>	
		La gestión de calidad mejora el rendimiento de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- A veces</li> <li>- No</li> </ul>	
		Capacitación antes de crear su Mype	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> </ul>	
		Capacitación en los últimos años	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> </ul>	
		Número de veces que se ha capacitado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 01 veces a 03 veces</li> <li>- 04 veces a mas</li> <li>- Nunca</li> </ul>	
		La capacitación es:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gasto</li> <li>- Inversión</li> </ul>	

		Capacitación al personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> <li>- A veces</li> </ul>	Nominal
		Técnicas que utilizo para capacitarse y capacitar a su personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Charlas</li> <li>- Cursos</li> <li>- Seminarios</li> <li>- Conferencias</li> <li>- Simulaciones</li> <li>- Otros</li> <li>- Ninguno</li> </ul>	
		Temas en que se ha capacitado y capacitó a su personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicidad</li> <li>- Ventas</li> <li>- Atención al cliente</li> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Otros</li> <li>- Ninguno</li> </ul>	
		Motivo por el cual no capacita al personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desconocimiento</li> <li>- Desinterés</li> <li>- Falta de dinero</li> <li>- Mala organización</li> <li>- Otros</li> </ul>	
		Beneficios le proporcionó la capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incremento en las Ventas</li> <li>- Fidelización del cliente</li> <li>- Mejor organización</li> <li>- Aumento de clientes</li> <li>- Otros</li> <li>- Ninguno, porque no capacita a su personal.</li> </ul>	
		La capacitación mejora el rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> <li>- A veces</li> </ul>	
		Evaluación de resultados después de capacitar a su personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> <li>- A veces</li> </ul>	

#### **4.4. Técnicas e instrumentos**

La técnica que se utilizó, para recolectar información fue: La encuesta, porque es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. El instrumento, que se utilizó para registrar la información fue: El Cuestionario, estructurado por 25 preguntas relacionadas a los aspectos generales de los representantes (5), de las micro y pequeñas empresas (4), y a la variable en estudio: Gestión de calidad en la capacitación (16).

#### **4.5. Plan de análisis.**

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo de las variables en estudio; se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales; así como figuras estadísticas.

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizaron los siguientes programas: Microsoft Word: Es un procesador de textos de Office 2013, la enésima versión de la popular suite de ofimática de Microsoft, con este software se hizo posible la redacción digital y posteriores modificaciones. Acrobat Reader XI: Es un software gratuito que permite leer archivos digitales de extensión PDF, como fue el caso de los antecedentes que se descargaron desde la biblioteca virtual. Microsoft Excel: Es un programa desarrollado y distribuido por Microsoft, el mismo que fue utilizado para llevar a cabo la tabulación y la elaboración y diseño de las figuras correspondientes a los resultados obtenidos en las encuestas.

#### 4.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Metodología			
			Población y muestra	Métodos	Técnicas e Instrumentos	Plan de análisis
¿Cuáles son las principales características de la Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro panaderías, casco urbano, distrito Chimbote, 2018?	<p><b>Objetivo general</b> Determinar las principales características de Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro panaderías, casco urbano, distrito Chimbote, 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>. Identificar las principales características de los gerentes y/o representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro panaderías, casco urbano, distrito Chimbote, 2018.</p> <p>. Describir las principales características de las micro y pequeñas</p>	Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos	<p><b>Población:</b> La población estuvo conformada por 15 micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro panaderías, casco urbano, distrito Chimbote, 2018.</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra estuvo conformada por el 100% de la población, es decir por 15 micro y</p>	<p><b>Diseño</b> El diseño de la investigación fue no experimental – transversal- descriptivo de propuesta Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente la variable en estudio, es decir, se observará a la Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos, tal como se encuentra dentro de su contexto (dentro de las micro y pequeñas empresas), conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.</p> <p>Fue transversal porque el estudio Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos y plan de mejora en las micro y</p>	<p>La técnica utilizada es la encuesta. Instrumentos En el estudio se utilizó el instrumento del cuestionario</p>	<p>Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizó como soporte el programa Excel</p>

	<p>empresas del sector industrial, rubro panaderías, casco urbano, distrito Chimbote, 2018.</p> <p>. Establecer las principales características de la Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro panaderías, casco urbano, distrito Chimbote, 2018.</p> <p>. Elaborar y proponer un plan de mejora sobre la Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro panaderías, casco urbano, distrito Chimbote, 2018</p>		<p>pequeñas empresas del sector industrial, rubro panaderías, casco urbano, distrito Chimbote, 2018.</p>	<p>pequeñas empresas del sector industrial, rubro panaderías, casco urbano, distrito Chimbote, 2018, se realizará en un espacio de tiempo definido o determinado, donde el estudio tendrá un inicio y un fin. (2018)</p> <p><b>Fue descriptivo</b> de propuesta porque solo se describirá las Características más relevantes de la Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro panaderías, casco urbano, distrito Chimbote, 2018, y sobre ese resultado se elaborará una propuesta para su mejoramiento.</p>		
--	--	--	--	--	--	--

#### **4.7. Principios éticos**

La presente investigación: Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro panaderías, casco urbano, distrito Chimbote, 2018, se aplicaron los siguientes principios éticos:

El respeto de la protección a las personas, puesto que solo se hizo público la información obtenida voluntariamente de la situación que se encuentran las micro y pequeñas empresas, mas no la información personal de los representantes debido a que no hubo una autorización por parte de ellos para ser publico sus datos personales, razón por lo cual se mantuvo el respeto a su privacidad dentro de la investigación.

Beneficencia y no mal eficiencia, porque la información obtenida fue de uso para fines académicos, respetando el bienestar en todo momento de las personas voluntarias que participaron en la investigación.

Justicia, porque el trabajo de investigación se realizó bajo el cumplimiento de las normas y reglamentos de la universidad, y haciendo uso de las buenas practicas académicas teniendo en cuenta el trato equitativo con las personas que participaron el proceso de la investigación.

Integridad científica: Se consideró este principio ético, ya que se toma como referencia a los diferentes autores para las bases de esta investigación sin manipular sus afirmaciones.

Consentimiento informado y expreso: La información publicada se hizo con el consentimiento de las personas involucradas en la investigación.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

Tabla 1

*Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro panaderías, casco urbano, distrito Chimbote, 2018.*

<b>Datos generales:</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Edad (años)</b>		
18 – 30	11	73.33
31 – 50	4	26.67
51 años a más.	0	0.00
Total	15	100.00
<b>Género</b>		
Femenino	11	73.33
Masculino	4	26.67
Total	15	100.00
<b>Grado de instrucción.</b>		
Sin instrucción	0	0.00
Primaria	0	0.00
Secundaria	2	13.33
Superior no universitaria	8	53.33
Superior universitaria	5	33.33
Total	15	100.00
<b>Cargo</b>		
Dueño	5	33.33
Administrador	10	66.67
Total	15	100.00
<b>Tiempo en el Cargo</b>		
De 0 a 3 años.	4	26.67
De 4 a 6 años.	8	53.33
De 7 años a más.	3	20.00
Total	15	100.00

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes de las micro empresas del sector industrial, rubro panaderías, casco urbano, distrito Chimbote, 2018.

Tabla 2

*Características de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro panaderías, casco urbano, distrito Chimbote, 2018.*

<b>De la Empresa</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro (años)</b>		
0 a 3 años	0	0.00
4 a 6 años	8	53.33
7 años a más	7	46.67
Total	15	100.00
<b>Numero de colaboradores</b>		
1 a 5	12	80.00
6 a 10	3	20.00
11 a más	0	0.00
Total	15	100.00
<b>Personas que trabajan en su empresa</b>		
Familiares	7	46.67
Personas no familiares	8	53.33
Total	15	100.00
<b>Finalidad de la organización</b>		
Generar ganancias.	12	80.00
Subsistencia.	3	20.00
Total	15	100.00

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes de las micro empresas del sector industrial, rubro panaderías, casco urbano, distrito Chimbote, 2018.



Tabla 3

*Características de la Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro empresas del sector industrial, rubro panaderías, casco urbano, distrito Chimbote, 2018.*

<b>Gestión de calidad en la capacitación.</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Termino de la gestión de calidad.</b>		
Si	6	0.00
Tengo cierto conocimiento	7	46.67
No	2	13.33
Total	15	100.00
<b>Herramientas de gestión que usa</b>		
Benchmarking	0	0.00
Atención al cliente	11	73.33
Marketing	0	0.00
Plan estratégico	2	13.33
Otros	2	13.33
Total	15	100.00
<b>Dificultades del personal en la gestión de calidad</b>		
Poca iniciativa	6	40.00
Aprendizaje lento	7	46.67
No se adapta a los cambios	2	13.33
Desconocimiento del puesto	0	0.00
Total	15	100.00
<b>Técnicas para medir el rendimiento</b>		
La observación	7	46.67
La evaluación	8	53.33
La escala de puntuaciones	0	0.00
Evaluación 360°	0	0.00
Total	10	100.00
<b>Gestión de calidad mejorar el desempeño</b>		
Si	8	53.33
A veces	3	20.00
No	4	26.67
Total	15	100.000
<b>Capacitación antes de crear su Mype</b>		
Si	5	33.33
No	10	66.67
Total	15	100.000

*Continúa...*

Tabla 3

*Características de la Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro empresas del sector industrial, rubro panaderías, casco urbano, distrito Chimbote, 2018.*

<b>Gestión de calidad en la capacitación</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Capacitación en los últimos años</b>		
Si	9	60.00
No	6	40.00
Total	15	100.00
<b>Número de veces que se ha capacitado</b>		
01 veces a 03 veces	9	60.00
04 veces a mas	0	0.00
Nunca	6	40.00
Total	15	100.00
<b>La capacitación es:</b>		
Gasto	9	60.00
Inversión	6	40.00
Total	15	100.00
<b>Capacita al personal</b>		
Si	7	46.67
No	6	40.00
A veces	2	13.33
Total	15	100.00
<b>Técnicas para capacitarse y capacitar al personal</b>		
Charlas	2	13.33
Cursos	5	33.33
Seminarios	2	13.33
Conferencias	0	0.00
Simulaciones	0	0.00
Ninguno	6	40.00
Total	15	100.00
<b>Temas en que se capacito y ha capacitado al personal</b>		
Publicidad	0	0.00
Ventas	2	13.33
Atención al cliente	2	13.33
Trabajo en equipo	3	20.00
Otros	2	13.33
Ninguno	6	40.00
Total	15	100.00

*Continúa...*

Tabla 3

*Características de la Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro empresas del sector industrial, rubro panaderías, casco urbano, distrito Chimbote, 2018.*

<b>Gestión de calidad en la capacitación</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Motivo por el cual no capacitó al personal</b>		
Desconocimiento	4	26.67
Desinterés	2	13.33
Falda de dinero	0	0.00
Mala organización	0	0.00
Si, capacita a su personal.	9	60.00
Total	15	100.00
<b>Beneficios de la capacitación</b>		
Incremento en las Ventas	6	40.00
Fidelización del cliente	2	13.33
Mejor organización	0	0.00
Aumento de clientes	1	6.67
Ninguno, porque no capacita a su personal.	6	40.00
Total	15	100.00
<b>Capacitación mejora el rendimiento</b>		
Si	7	46.67
No	6	40.00
A veces	2	13.33
Total	15	100.00
<b>Evaluación de resultados después de capacitar</b>		
Si	7	46.67
No	6	40.00
A veces	2	13.33
Total	15	100.00

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes de las micro empresas del sector industrial, rubro panaderías, casco urbano, distrito Chimbote, 2018.

Tabla 4

*Plan de mejora de la Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro empresas del sector industrial, rubro panaderías, casco urbano, distrito Chimbote, 2018.*

<b>Problema</b>	<b>Causa</b>	<b>Solución/aplicación de mejora</b>	<b>Responsable</b>
El 46.67% tienen poco conocimiento del termino gestión de calidad	Poca importancia a la gestión empresarial, además en sus carreras técnicas no llevaron cursos de administración	Buscar asesoramiento de alumnos egresados de distintas universidades de la Región	Administrador/dueño
El 40.00% expresan que tienen poca iniciativa para la implementación de la gestión de calidad	Insatisfacción del personal, al mismo tiempo consideran que el trabajo es de rutina.	Crear un plan de reconocimiento de incentivos y recompensas.  Talleres de liderazgo para motivar al personal.	Administrador./dueño
El 40.00% no usan técnicas para capacitar al personal	Desconocimiento de las técnicas de capacitación	Usar la técnicas audiovisuales, debido a que la presentación de información a los empleados mediante técnicas audiovisuales como películas, circuito cerrado de televisión, cintas de audio o de video puede resultar eficaz	Administrador/dueño
EL 40.00% no capacito en ningún tema al personal	Desconocimiento sobre los temas de capacitación que urge la empresa para mejorar su rentabilidad	Identificar las necesidades de capacitación, para ellos se deberá realizar una evaluación de las fortalezas y debilidades del personal	Administrador/dueño

## 5.2 Análisis de resultados

Tabla 1

### *Características de los representantes de las microempresas*

El 73.33% de los representantes tienen entre 31 y 50 años, estos datos se contrastan con Flores (2016) que nos muestra que el 75% de los representantes tienen entre 48 y 62 años, lo mismo con Sarmiento (2016) quien menciona que el 71.4% tienen entre 45 y 64 años, lo mismo con Curitima (2016) que indica que el 61% respondió que tenían entre 45 y 64 años, así como con Figueroa (2015) que menciona que el 37.5% dice que tienen entre 47 y 57 años de edad, del mismo modo con Atravero (2015) que muestra que el 60% tiene entre 18 y 30 años. Esto muestra que la mayoría de los adultos considera que una de las mejores opciones para avanzar es comenzar su propio negocio.

El 73,33% de los representantes son mujeres, esto coincide con Atravero (2015) que muestra que el 60% son mujeres. Por otro lado, esto contrasta con Flores, (2016) que nos muestra que el 50% son mujeres, así como con Sarmiento (2016) que menciona que el 85.7% de los encuestados son hombres, al igual que Curitima (2016) que afirma que El 64% son hombres. Esto muestra que la mayoría son mujeres, en este caso fueron reclutadas porque pueden brindar atención de calidad a las personas.

El 53,33% de los representantes tienen un diploma de educación superior no universitario, que coincide con Flores (2016), que muestra que el 75% tiene un diploma técnico de educación superior. Pero esto contrasta con Sarmiento (2016) quien menciona que el 85.7% tiene educación secundaria, al igual que Beltrán (2014) quien menciona que el 37.5% tiene educación secundaria, al igual que Curitima (2016) quien afirma que el 43% tiene estudios universitarios. Esto muestra que la mayoría son personas que han logrado mejorar su educación, ya que tuvieron la oportunidad de seguir una carrera técnica.

El 66,67% de los representantes son los administradores, lo que contrasta con Sarmiento (2016) que menciona que el 85,7% son los propietarios. Esto muestra que la mayoría son los que toman el control de todas las operaciones del negocio, en este caso, la mayoría son los mismos que sirven al público.

El 53,33% de los representantes ocupan puestos entre 4 y 6 años, esto contrasta con Atravero (2015) que muestra que el 70% de los representantes tienen uno o dos años de actividad. Esto muestra que la mayoría no encuentra mucho tiempo en la oficina, porque cuando eran más jóvenes todavía no se sentían capaces

## Tabla 2

### *Características de las microempresas*

El 53.33% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 4 y 6 años, estos datos se contrastan con Beltrán (2014) quien menciona que el 50.0% tiene entre 0 y 5 años en el mercado, del mismo modo con Atravero (2015) que muestra que el 70% de los representantes tienen uno o dos años de actividad. Esto muestra que la mayoría ha estado en la región por un tiempo muy corto, pero ha sido capaz de encontrar la paz en una gran parte de la población.

El 80.00% de las micro y pequeñas empresas tienen en promedio de 1 a 5 trabajadores, esto coincide con Atravero (2015), que muestra que el 90% trabaja con un número de 1 a 5 trabajadores, de manera similar Curitiba (2016), que afirma que el 89% respondió que trabajó de 1 a 5 personas. Esto muestra que la mayoría tiene pocos trabajadores, ya que la compañía aún no se ha extendido a otros puntos de venta en la ciudad.

El 53.33% de las micro y pequeñas empresas tienen familiares que no trabajan y el 46.67% tienen familiares. Esto muestra que la mayoría tiene personas que no tienen vínculos familiares, por lo tanto, el tratamiento se da por igual a todos.

El 80.00% de las micro y pequeñas empresas apuntan a generar ganancias y el 20.00% para la subsistencia. Esto muestra que la mayoría está preocupada por mejorar sus ingresos y por lo tanto poder desarrollarse en el sector.

Tabla 3

*Características de la Gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas*

El 46,67% de los representantes tiene algún conocimiento de la gestión de la calidad, coincide parcialmente con Sarmiento (2016), que muestra que el 57,1% conoce el alcance de la gestión de la calidad, de la misma manera que Curitiba (2016), quien afirma que el 71% respondió que si conocía los negocios. administración. Esto muestra que la mayoría tiene algún conocimiento de este término, ya que fueron seleccionados en una revista o protegidos en una estación de noticias sobre emprendimiento.

El 73.33% de los representantes utilizan el servicio al cliente, esto contrasta con Beltrán (2014) quien menciona que el 56.3% ha implementado la técnica de mejora continua en su organización. Esto demuestra que la mayoría usa esta herramienta porque les permite generar un buen prestigio para la empresa.

El 46.67% de los representantes aseguran que las dificultades que tiene el personal para la implementación de la gestión de calidad es aprendizaje lento, el 40.00% tiene poca iniciativa y el 13.33% no se adapta al cambio. Esto muestra que la minoría relativa piensa que el personal no es rápido en su aprendizaje, generalmente esperan que yo les ordene.

El 53.33% de los representantes aseguran que miden el desempeño del personal mediante la evaluación y el 46.67% la observación. Esto muestra que la mayoría evalúa a su personal frente al logro de los objetivos.

El 53.33% de los representantes dice que la gestión de calidad contribuye a mejorar el desempeño de sus empresas, el 26.27% no lo hace y el 20.00% a veces. Esto muestra que la mayoría considera que una buena gestión implica que la empresa potencialmente crece en términos de eficiencia para lograr los objetivos establecidos.

El 66.67% de los representantes recibieron capacitación antes de crear su MYPE y el 33.33% no. Esto demuestra que la mayoría tiene buenos conocimientos en cuanto a los procesos de producto de los productos de panadería.

El 60.00% de los representantes se capacito en los últimos años y el 40.00% no. Esto demuestra que la mayoría está al tanto frente a las últimas prácticas laborales del rubro de panadería, dado que en ocasiones algunos programas del municipio les brindan las facilidades para acceder a algún curso.

El 60.00% de los representantes se capacito entre 01 a 03 veces y el 40.00% nunca. Esto demuestra que la mayoría tiene un bajo promedio en cuanto a la veces que se ha capacito, pero de todas maneras les fue muy útil en sus procesos internos.

El 60.00% de los representantes considera que la capacitación es una inversión y el 40.00% un gasto. Se observa que la mayoría afirma que la capacitación es una inversión, sin embargo, son conscientes de que los resultados se observan a largo plazo.

El 46.67% de los representantes si capacita al personal, el 13.33% a veces y el 40.00% no. Esto demuestra que la minoría relativa si se ha preocupado por incrementar la eficiencia de sus trabajadores.

El 40.00% de los representantes no utilizo ninguna técnica, el 33.33% utilizo la técnica de cursos, el 13.33% mediante charlas y el 13.33% conferencias. Esto demuestra que la minoría relativa, no ha utilizado ninguna técnica, sin embargo, se observa que los cursos son muy importantes en el momento de capacitar ya que mediante ellos entiende mucho mejor los temas a tratar.

El 40.00% de los representantes no se capacito en ningún tema, el 20.00% en el tema de trabajo en equipo, el 13.33% ventas y el 13.33% atención al cliente. Esto demuestra que la minoría relativa no se capacito en ningún tema, sin embargo, se observa que el trabajo en equipo es muy importante, por lo tanto, les ha permitido generar un mejor ambiente de trabajo.



El 60.00% de los representantes si se capacita, el 26.67% no se capacito por desconocimiento, y el 13.33% por desinterés. Esto demuestra que la mayoría si ha capacitado, sin embargo, algunos aún no lo aplican por el desconocimiento que tienen, es decir no sabes las etapas para realizar algún programa de capacitación,

El 40.00% de los representantes ha obtenido como benéficos el incremento de ventas, el 40.00% ninguno porque no se capacita, el 13.33% fidelización de clientes y el 6,7% aumento de clientes. Esto demuestra que la minoría relativa manifiesta que la capacitación mejora sin duda sus ventas, ya que lo operarios son más productivos.

El 46.67% de los representantes asegura que la capacitación si mejora el rendimiento, el 40.00% no y el 13.33% a veces. Esto demuestra que la minoría relativa consideran que a capacitación mejora el rendimiento de todos los miembros de la empresa haciéndolos más eficientes en sus tareas.

El 46.67% de los representantes evalúa los resultados de la capacitación, el 40,0% no y el 13.33% a veces. Esto demuestra que la minoría relativa si evalúa los resultados, es decir con forme pasan los días ellos notan los cambios de esta manera ellos entiendes que la capacitación si fue de utilidad.

## **PLAN DE MEJORA**

### **1. Datos generales**

Las panaderías en la ciudad de Chimbote se crearon hace más de 30 años, comenzaron con una capacidad mínima para ofrecer sus productos, debido a que no existía mucha población, con el pasar de los años la población fue creciendo dando lugar a que más persona creen nuevas panaderías con un mejor diseño de hornos y nuevos productos, no cabe duda que fue un negocio rentable, no obstante la aparición de competidores hizo que esto repercuta directamente en la rentabilidad de las empresas de pequeño tamaño, cabe decir que es necesario que los emprendedores de este rubro sean creativos e innovadores en cada una de sus presentaciones de productos de panadería.

### **2. Misión**

Brindar un servicio de alta calidad, mediante precios accesibles y un trato cordial para el consumidor en un ambiente familiar y tranquilo; con el único fin de brindar un servicio satisfactorio para nuestros clientes.

### **3. Visión**

Mantener un excelente servicio y trato para nuestros clientes ofreciéndoles siempre productos frescos y de la mejor calidad.

### **4. Objetivos**

Ser reconocidos a nivel nacional como el mejor restaurante de comida peruana de Colombia.

Difundir una imagen de empresa sólida.

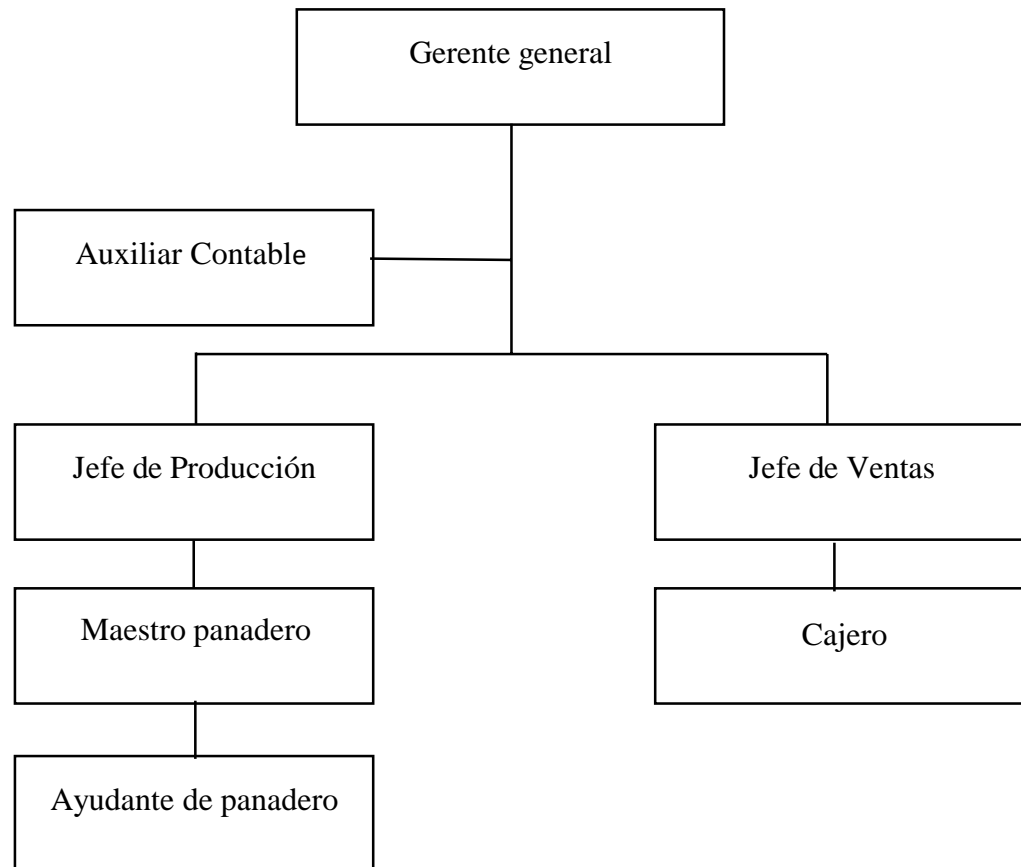
Recuperar el total de la inversión.

Entrar al mercado bogotano ganando la confianza de nuestros clientes.

## 5. Productos y/o servicios

Se venden diferentes tipos de pan como, por ejemplo, el pan francés, pan cachito, italiano, para de yema, etc.

## 6. Organigrama de la empresa



Cargo	Gerente general
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Titulación universitaria Superior preferentemente Económicas o Administración de Empresas.</li> <li>• Estudios de especialización en Dirección Financiera.</li> <li>• Conocimientos de contabilidad, matemáticas financieras, legislación mercantil y fiscal, análisis de inversiones, mercados de capitales.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclutar nuevos empleados administrativos, luego orientarlos y capacitarlos para sus descripciones de trabajo específicas.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar a cabo evaluaciones semestrales del personal administrativo y proporcionar orientación sobre posibles mejoras en el desempeño de cada empleado.</li> <li>• Servir de enlace entre el personal administrativo y la alta gerencia, comunicando las necesidades y preocupaciones para que puedan ser manejadas rápidamente.</li> <li>• Seleccionar empleados para proyectos y programas especiales y, a continuación, supervisar su rendimiento</li> <li>• Lograr objetivos financieros específicos comunicándose con el personal administrativo y realizando los ajustes necesarios en el flujo de trabajo.</li> </ul>
--	--

<b>Cargo</b>	<b>Auxiliar contable</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de los programas de Office (Word, Excel)</li> <li>• Conocimientos actualizados contabilidad y tributaria</li> <li>• Manejo de herramientas de oficina</li> <li>• Conocimiento como mínimo de un programa contable</li> <li>• Conocimiento de los procedimientos del sistema de gestión integrado relacionados en la caracterización del proceso al cual pertenece</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseña, gestiona y ejecuta las estrategias económicas y financieras de una empresa.</li> <li>• Interpreta la información contable para el planeamiento, el control y la toma de decisiones.</li> <li>• Forma parte de las decisiones gerenciales, en base a la interpretación de la información contable y financiera.</li> <li>• Administra e identifica los riesgos financieros en las organizaciones.</li> <li>• Administra y supervisa los estados contables históricos y proyectados, presupuestos y sistemas de costos de la empresa</li> </ul>

<b>Cargo</b>	<b>Jefe de producción</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Más de 2 años de experiencia en operaciones de fabricación</li> <li>• Más de 2 años de experiencia en funciones de supervisión</li> <li>• Excelentes habilidades de gestión de proyectos</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Historial comprobado de capacitación exitosa de empleados en productividad y seguridad</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar y evaluar los recursos de la máquina para garantizar la productividad y un tiempo de inactividad mínimo</li> <li>• Esforzarse por reducir los gastos y aumentar la productividad en todas las líneas de productos</li> <li>• Asegurar que todos los empleados sigan las pautas de salud y seguridad estándar de la industria</li> <li>• Establecer objetivos de producción ambiciosos y comunicarlos al personal clave</li> <li>• Proporcionar motivación, apoyo y orientación a todos los empleados</li> <li>• Comunicar cualquier problema u obstáculo a la alta dirección</li> </ul>

<b>Cargo</b>	<b>Maestro panadero</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia de 1 a 2 años.</li> <li>• Sexo masculino</li> <li>• Proactivo</li> <li>• Perseverante</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar la producción, según requerimientos y normas técnicas.</li> <li>• Organizar el lugar de trabajo, manteniendo condiciones de uso higiene y salubridad</li> <li>• Manejar máquinas, equipos y utensilios de panadería, de acuerdo a normas técnicas y manuales de uso</li> <li>• Elaborar productos de panadería, de acuerdo a características técnicas y calidad establecidas</li> </ul>

<b>Cargo</b>	<b>Ayudante de panadería</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secundaria terminada</li> <li>• Experiencia en el puesto mínima de 1 año</li> <li>• Pensamiento analítico</li> <li>• Proactividad para la excelencia, calidad y profesionalidad, comunicación e influencia, orientación al servicio, trabajo en equipo.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar en la elaboración de los productos hechos a base de masas y pastas</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar las técnicas básicas de manipulación o tratamiento de alimentos en crudo.</li> <li>• Almacenar el producto en los recipientes y equipos asignados y a las temperaturas adecuadas.</li> <li>• Apoyar en las tareas de limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso</li> <li>• Realizar técnicas de dosificación, mezclado, amasado, refinado, batido, montado o emulsionado, laminado, hojaldrado y otras que fueren necesarias.</li> </ul>
--	--

<b>Cargo</b>	<b>Jefe de ventas</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia de 1 año en ventas</li> <li>• Sexo: indiferente</li> <li>• Estudios: Título Universitario en Administración de Empresas, Ingeniería Comercial o afín</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar y/o desarrollar cartera de clientes nuevos individuales.</li> <li>• Cumplir con el modelo de ventas y prospección diaria, efectuando llamadas, agendando citas y visitas a clientes con el objetivo de cumplir la cuota asignada.</li> <li>• Reportar diariamente las ventas nuevas realizadas para el pago de las comisiones respectivas.</li> </ul>

<b>Cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cajero</li> </ul>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia mínima de 1 años en ventas</li> <li>• Estudios en administración o contabilidad</li> <li>• Responsabilidad.</li> <li>• Orientación al cliente.</li> <li>• Capacidad para trabajar en equipo.</li> <li>• Buena comunicación.</li> <li>• Organización.</li> <li>• Dinamismo.</li> <li>• Persona polivalente.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir y darles la bienvenida a los clientes.</li> <li>• Registrar los productos adquiridos diariamente, escaneando el código de barras o ingresando el número de identificación en las cajas registradores.</li> <li>• Recibir pagos y dar el cambio, además de elaborar y entregar facturas.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizar los productos en las bolsas, de ser necesario.</li> <li>• Brindar a los clientes servicios posteriores a la venta en términos de reparaciones, devoluciones o cambio de mercancía.</li> <li>• Dar respuesta a las inquietudes de los clientes brindando asistencia sobre los procedimientos y políticas del establecimiento.</li> </ul>
--	--

## 7. Diagnostico general

<b>Matriz FODA</b>	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
	<p>Imagen moderna, vitalidad en las propuestas comerciales.  Diversificación, variedad en productos y servicios  Expansión y unificación de marcas.</p>	<p>Falta de capacitación  Productos fáciles de imitar</p>
<p><b>Oportunidades</b>  Crecimiento y desarrollo a nivel nacional  Ampliación de portafolio  Alianzas con proveedores y marcas líderes en el mercado oferte  Posición competitiva.</p>	<p><b>F – O</b>  Creación de marcas imponentes en diferentes mercados  Ampliación en la variedad de productos y servicios, adoptando a los mejores proveedores  Utilizar y aprovechar el posicionamiento que tiene la empresa para generar propuestas comerciales para los clientes</p>	<p><b>D – O</b>  Utilizar el posicionamiento, generar alianzas estratégicas  Competencia en precios con marcas, productos y servicios de calidad  Ofrecer la variedad a precios económicos para un segmento de bajo nivel adquisitivo.</p>
<p><b>Amenazas</b>  Inflación  Medidas gubernamentales  Competencia</p>	<p><b>F- A</b>  Mejorar la infraestructura del local, alamanes y hacerlos más llamativos y modernos que la competencia</p>	<p><b>D – A</b>  Capacitación constante al personal para derrotar a los competidores.</p>

## 8. Algunos indicadores para la gestión de calidad

Nivel de ventas.

Participación en el mercado.

Satisfacción del cliente con los pedidos.

Posicionamiento frente a la competencia.

Rentabilidad de la empresa.

Nivel de deuda.

Respeto del horario de entrega.

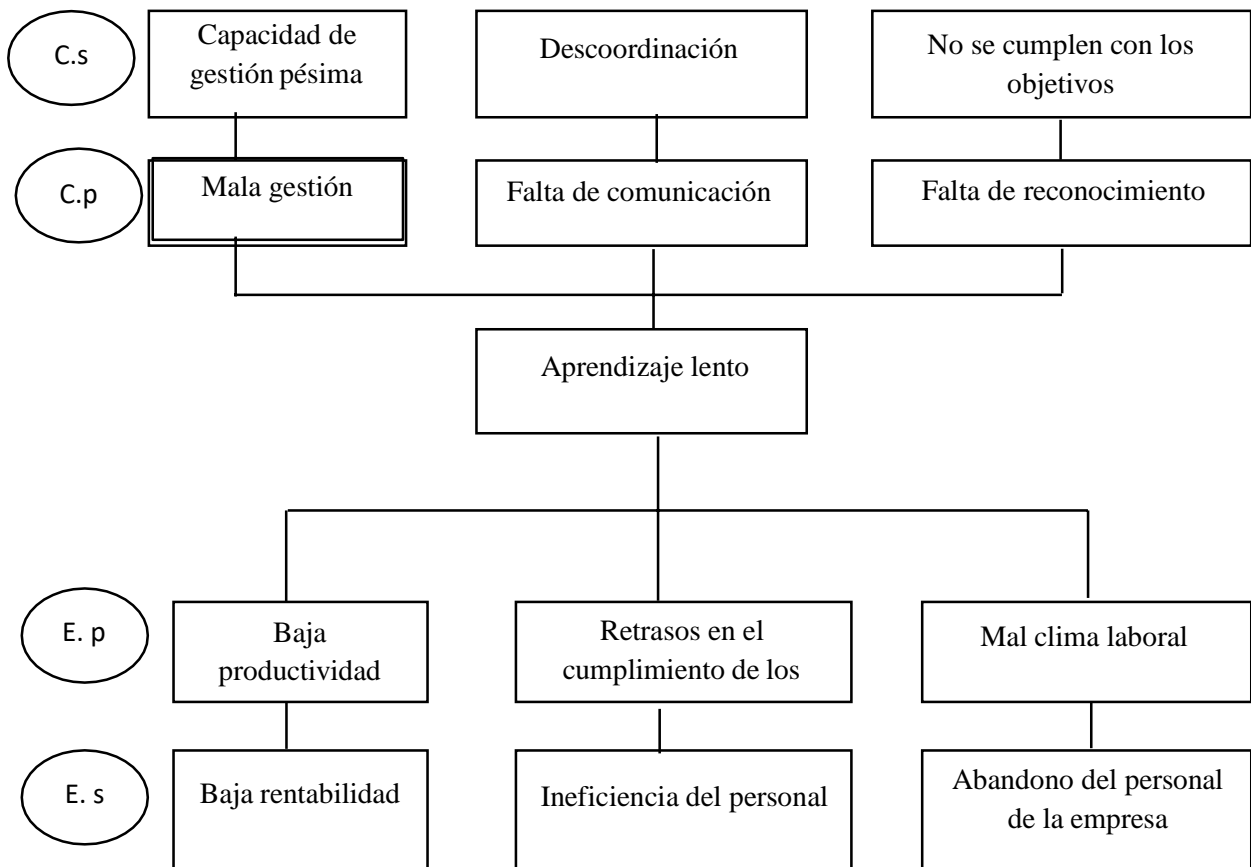
<b>Indicadores</b>	<b>Problema</b>	<b>Acción de mejora</b>
Nivel de ventas.	Las ventas bajaron	Realizar un estudio de mercado
Participación en el mercado	No se ha realizado un análisis de participación de mercado	Analizar los ingresos por ventas de los productos de panadería
Satisfacción de los clientes en relación a los pedidos	No se ha determinado el nivel de satisfacción del cliente	Mejorar los procesos de atención al cliente
Posicionamiento frente a la competencia	Las panaderías no son muy conocidas	Mejorar la presentación de los productos de panadería
Rentabilidad de la empresa	La rentabilidad es buena	Reducir los costos analizando nuevas opciones de proveedores
Nivel de endeudamiento	Se trabaja con recursos propios	Solita financiamiento para que las panaderías tengan posibilidad de expandirse
Cumplimiento del programa de entregas	Existe lentitud en la entrega de los productos de panadería	Capacitación al personal



## 9. Problemas

Problemas	Acción de mejora
Poca o nula motivación del personal	Mejorar el clima laboral, mediante el mejoramiento de la infraestructura del local, sala de producción.
Se desconoce de la satisfacción del cliente	Aplicar encuestas para medir el grado de satisfacción
No existe un liderazgo democrático, participativo	Capacitación en el tema de liderazgo empresarial

## 10. Causas (Utilizando el diagrama de espina causa- efecto, tormenta de ideas, etc.).



## 11. Establecer soluciones.

### 11.1. Establecer acciones

N°	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Mejorar el ambiente de trabajo, mediante la mejora de la infraestructura de las instalaciones, sala de producción.	Poco presupuesto	30 días	Mejorar el clima laboral	Elaborar un buen presupuesto
2	Aplicar encuestas para medir el grado de satisfacción	Desconocimiento de la elaboración de las encuestas	30 días	Determinar el grado de satisfacción y conocer mejor al cliente	Elaborar un cuestionario breve
3	Capacitación en el tema de liderazgo empresarial	El directivo se resista al cambio	30 días	Mejoramiento del trabajo en equipo	Determinar los estilos de liderazgo que mejorar la motivación laboral

### 11.2. Estrategias (que se desean implementar).

<b>ÁREA DE MEJORA N°1: Recursos humanos</b>	
Descripción del problema	Poca o nula motivación del personal
Causas que provocan el problema	Mala gestión, falta de comunicación, falta de reconocimiento
Objetivo a conseguir	Mejorar el clima laboral Mejorar el liderazgo Mejorar el proceso de toma de decisiones

Acciones de mejora	Mejorar la organización interna Otorgar reconocimientos al personal Mejorar las relaciones laborales
Beneficios esperados	Mejorar el clima laboral  Determinar el grado de satisfacción y conocer mejor al cliente  Mejoramiento del trabajo en equipo

## 12. Recursos para la implementación de las estrategias

Humanos

Económicos

Tecnológicos

## 13. Esquematizar las estrategias

Establecer acciones

Estrategias

Humanos

Económicos

Tecnológico

Establecer el tiempo del desarrollo (de cada estrategia).

Establecer acciones	Estrategias	Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
Mejorar el clima laboral, mediante el mejoramiento de la infraestructura del local, sala de producción.	Elaborar un buen presupuesto	Administrador	s/. 300.00	Computadora	30 días

Aplicar encuestas para medir el grado de satisfacción	Elaborar un cuestionario breve  Identificar el segmento de mercado	Administrador	s/. 1000.00	Computadora	30 días
Capacitación en el tema de liderazgo empresarial	Determinar los estilos de liderazgo que mejorar la motivación laboral	Administrador	s/. 5000.00	Computadora	30 días

## **VI. CONCLUSIONES**

La mayoría de los representantes tienen entre 18 a 30 años de edad, son de género femenino, tienen grado de instrucción superior no universitaria, son los administradores del negocio, y se encuentran en el cargo entre 4 a 6 años.

La mayoría de las micro y pequeñas empresas, tienen en el mercado empresarial entre 4 a 5 años, del mismo modo tienen un promedio de 1 a 5 colaboradores, cuentan con personas no familiares laborando en la empresa y se formaron con el objetivo de generar ganancias.

La mayoría de los representantes manifiestan que tiene poco conocimiento sobre la gestión de calidad, del mismo modo utilizan la técnica de atención al cliente, manifiestan que el trabajador tiene aprendizaje lento, del mismo modo miden el rendimiento del trabajador con la técnica de la evaluación, expresan que la gestión de calidad mejorar el rendimiento de la organización. Por otra si se capacitaron antes de crear su MYPE, si se capacitaron en los últimos años, las veces que se han capacitado son de 01 a 03, consideran a la capacitación como una inversión, si capacita a su personal, la amplia no utilizo ninguna técnica, tampoco en ningún tema, han logrado beneficios como el incremento de ventas, consideran que la capacitación mejora el rendimiento y si evalúan los resultados de la capacitación.

Se elaboró el plan de mejora en base a los resultados de la investigación, con la finalidad de establecer las estrategias que permitan aplicar una adecuada gestión de calidad.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **Recomendaciones**

Capacitar en liderazgo empresarial, de esta manera se puede obtener eficiencia en el motivar y liderar un equipo de trabajo, así como solucionar los conflictos ante demandas y necesidades del personal, del mismo modo desarrollar habilidades de conducción para lograr equipos de alto rendimiento y aumentar la motivación de los empleados y habilidad para alcanzar sus metas.

Aplicar la técnica audiovisual, en este sentido la presentación de información a los empleados mediante técnicas audiovisuales como películas, circuito cerrado de televisión, o videos pueden resultar eficaz, en este sentido dicha técnica será más entretenida para los colaboradores y podrán mostrar más atención al tema a tratar.

Crear un plan de incentivos con la finalidad de reducir el favoritismo, es decir cuando se producen recompensas desiguales, se crea un entorno de inestabilidad, con estos programas todos tienen la misma posibilidad de reconocimiento o promoción; del mismo modo se generan empleados leales, debido a que si un buen trabajador ve recompensado su esfuerzo y su trabajo, se siente valorado y no busca otras alternativas, además este plan de incentivos contribuye a aumentar la productividad, cabe decir que los incentivos se aplican al conseguir objetivos, esto hace que los trabajadores se esfuercen más y que aumente su rendimiento.

Implementar la propuesta de mejora que fue elaborado en base a los resultados de la investigación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Atravero, L. (2015). *Caracterización de la gestión de calidad y la formalización en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes del distrito de Yarinacocha, año 2015*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Beltran, F. (2014). *Caracterización de la capacitación y la gestión de calidad de las MYPES del sector industria, rubro panaderías del distrito de Chimbote, 2014*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Curitima, L. (2016). *Gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas manufactureras, rubro panadería en el distrito de Iquitos, 2016*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Díaz, A. (2015). *La falta de capacitación, el financiamiento y la burocracia frena a las MIPYMES*. Recuperado de, <https://expansion.mx/emprendedores/2016/07/13/la-falta-de-capacitacion-el-financiamiento-y-la-burocracia-frena-a-las-mipymes>
- Figuroa, J. (2015). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque lean manufacturing de las micro y pequeñas empresas del sector industrial- rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015*. . (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Flores, A. (2016). *Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del jirón José balta del distrito de Chimbote, 2016*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú

- Institución Académica de Posgrado en Administración de Lima, (2016). *7 errores comunes en la capacitación*. Recuperado de, <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/08/7-errores-comunes-en-la-capacitacion/>
- Korembli, S. (2013). *Hace falta un esquema de profesionalización para que las pymes sigan creciendo*. Recuperado de, <https://gestion.pe/economia/falta-esquema-profesionalizacion-pymes-sigan-creciendo-32770>
- Ley N° 28015 (2003). *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. Disposiciones generales, Artículo 2, definición de la micro y pequeña empresa*. Recuperado de, <http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2002/discapacidad/leyes/28015.htm>
- Ley N° 30056 (2013). *Medidas para el impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial. Capítulo I, Medidas para el impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial. Artículo 5, características de las micro, pequeñas y medianas empresas*. Recuperado de, <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/Textos/30056.pdf>
- López, J. (2013). *Beneficios de la capacitación de los empleados*. Recuperado de, <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/beneficios-de-la-capacitacion-de-los-empleados/>
- Ministerio del Trabajo, (2013). *Importancia de las MYPEs en el Perú*. Recuperado de, <http://pymesperuana.blogspot.com/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>
- Núñez, A. (2016). *5 motivos por los que las pymes fracasan*. Recuperado de, <http://www.ticbeat.com/empresa-b2b/5-motivos-fracaso-pymes/>
- Pérez, R. (2015). *¿Por qué fracasan las pymes en Colombia?* Recuperado de, [https://www.researchgate.net/publication/282286345\\_Por\\_que\\_fracasan\\_las\\_pymes\\_en\\_Colombia](https://www.researchgate.net/publication/282286345_Por_que_fracasan_las_pymes_en_Colombia)



- Obregón, M. (2008). *Capacitación y desarrollo de los recursos humanos*. Recuperado de, [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/cpi-ch/manual\\_de\\_capacitacion.\\_tomo\\_ii.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/cpi-ch/manual_de_capacitacion._tomo_ii.pdf)
- Revista Alto Nivel de México, (2010) *Por qué invertir en capacitación*. Recuperado de, <https://www.altonivel.com.mx/liderazgo/management/6730-por-que-invertir-en-capacitacion/>
- Sarmiento, P. (2016). *Gestión de calidad y formalización de las MYPES en el sector comercial, rubro panadería, ciudad de caballo cocha, año 2016*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Urresti, A. (2014). *Cómo mejorar la gestión de mi empresa y eliminar el estrés*. Recuperado de, <http://aritz-urresti.com/2014/01/como-mejorar-la-gestion-de-mi-empresa-y-eliminar-el-estres/>
- Valencia, F. (2016). *La importancia de la gestión de calidad en las empresas*. Rec Recuperado de, <http://www.fvq.es/>

## ANEXOS

### Anexo 1. Cronograma de actividades

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>																		
N°	ACTIVIDADES	Año 2018				Año 2019				Año 2020								
		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		
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				x													
5	Mejora del marco teórico y metodológico					x												
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de información						x											
7	Elaboración del consentimiento informado							x										
8	Recolección de datos								x									
9	Presentación de resultados									x								
10	Análisis e interpretación de los resultados										x							
11	redacción del informe											x						
12	revisión del informe final de la tesis por el jurado de investigación												x					
13	Aprobación del informe final de la tesis por el jurado de investigación													x				
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación														x			
15	Redacción de artículo científico															x		
16	Revisión del informe de tesis y articulo científicos																x	
17	Pre banca																x	
18	Sustentación del informe final																	x

## Anexo 2. Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable estudiante</b>			
<b>Categorías</b>	<b>Base</b>	<b>% Numero</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros</b>			
Impresiones	45	0.2	9
Fotocopias	45	0.1	4.5
Empastado	0	0	0
Papel Bond A 4 (500 Hojas)	1	22.5	22.5
Lapiceros	5	0.8	4
<b>Servicios</b>			0
Uso del turnitin	50	2	100
<b>Sub total</b>			140
<b>Gastos de viaje</b>			
Pasajes para recolectar la información	100	1	100
<b>Sub total</b>			100
<b>Taller de investigación</b>			
Matricula	500	1	500
Pensión	850	2	1700
<b>Sub total</b>			2200
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			2440
<b>Presupuesto no desembolsable</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% Numero</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	120
Búsqueda de información en base de datos	35	2	70
Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40	4	160
Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	50
<b>Sub total</b>			400
<b>Recurso humano</b>			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	252
<b>Sub total</b>			252
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			652
<b>Total (S/.)</b>			3092

**Financiamiento:** Autofinanciado por el estudiante

### Anexo 3. Población

<b>N</b>	<b>Razón social o nombre de la MYPE</b>	<b>Representantes</b>	<b>Dirección</b>
1	Panadería y Pastelería Don Lolo	Laura	Jirón Manuel Villavicencio y Jirón Leoncio Prado, Jirón Manuel Villavicencio 428
2	Pastelería Y Panadería Chero	Fernanda	Jirón Manuel Ruiz 1213, Chimbote
3	Detallitos Dulces	Pedro	Jirón Manuel Ruiz 664, Chimbote
4	Delicious Cakes	Anónimo	Jr. Union 1040, Jirón Union
5	Panadería El Pacifico	Cecilia	jr, Jirón Manuel Ruiz 340
6	Panadería El Pan Dorado Santa	Anónimo	Caso urbano
7	Panadería Y Pastelería El Hornito	Anónimo	Urb. Jose Carlos Mariategui S 47
8	Gustitos ( fuente de soda )	Augusto	Jr. Elías Aguirre, Chimbote
9	Panadería El Padrino	Anónimo	Calle F, Chimbote
10	Panadería Pastelería Ottone	Cindy	Jirón Leoncio Prado 553, Chimbote
11	Rebachinni Cafetería y Pastelería	Daniel	Jirón Ladislao Espinar 491
12	Panadería Y Pastelería Tony'S	Gómez	Jirón Leoncio Prado, 588
13	Panadería y pastelería Meylli	Andrea	Jr. Villavicencio 1238
14	Panitalias	Anónimo	Laderas del norte
15	Panaderías Roxmil	Anónimo	El progreso

## **Anexo 4. Consentimiento Informado**

Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro panaderías, casco urbano, distrito Chimbote, 2018

### **Estimado señor (a)**

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación titulada Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro panaderías, casco urbano, distrito Chimbote, 2018. 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 en la capacitación de los recursos humanos y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro panaderías, casco urbano, distrito Chimbote, 2018.

### **¿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 en la capacitación de los recursos humanos y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro panaderías, casco urbano, distrito Chimbote, 2018

### **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 en atención al cliente para su micro empresa.

## **Confidencialidad de la información**

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial, los nombres y apellidos del 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: Galvez Campos Julianha Del Pilar. El celular 943 763 521, o al correo: [julianha\\_pilish\\_gc@hotmail.com](mailto:julianha_pilish_gc@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 5. Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: *“Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro panaderías, casco urbano, distrito Chimbote, 2018”*

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) Educación básica
- c) Superior no universitaria
- d) 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

**I. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN**

**10. ¿Conoce el término Gestión de Calidad?**

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

**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) A veces
- b) No

**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) Ninguno

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

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

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

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

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

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

**25. ¿Realiza una evaluación de resultados después de capacitar a su personal?**

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

## Anexo 6. Figuras

a) Referente los representantes de las micros y pequeñas empresas:

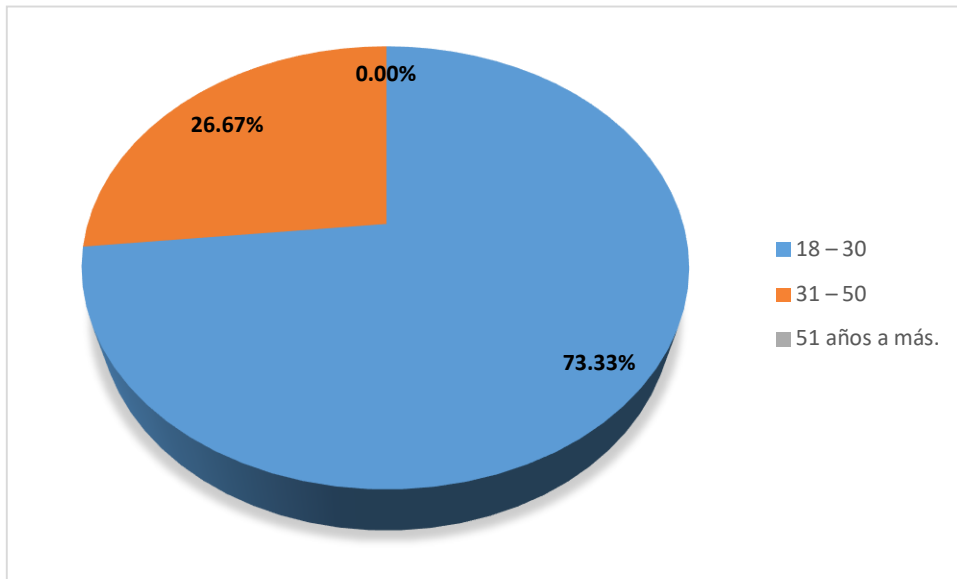


Figura 1. Edad del representante

Fuente. Tabla 1

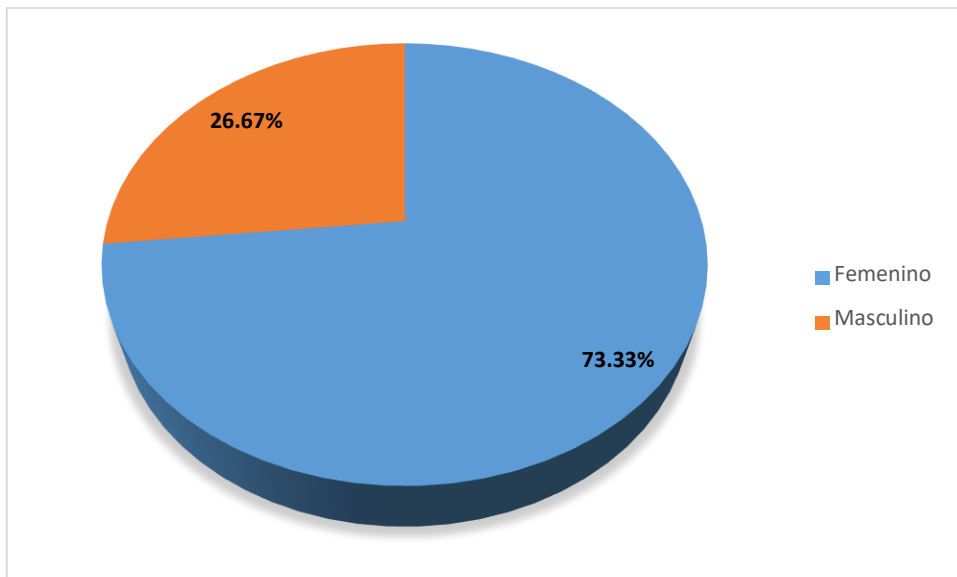


Figura 2. Genero del representante

Fuente. Tabla 1

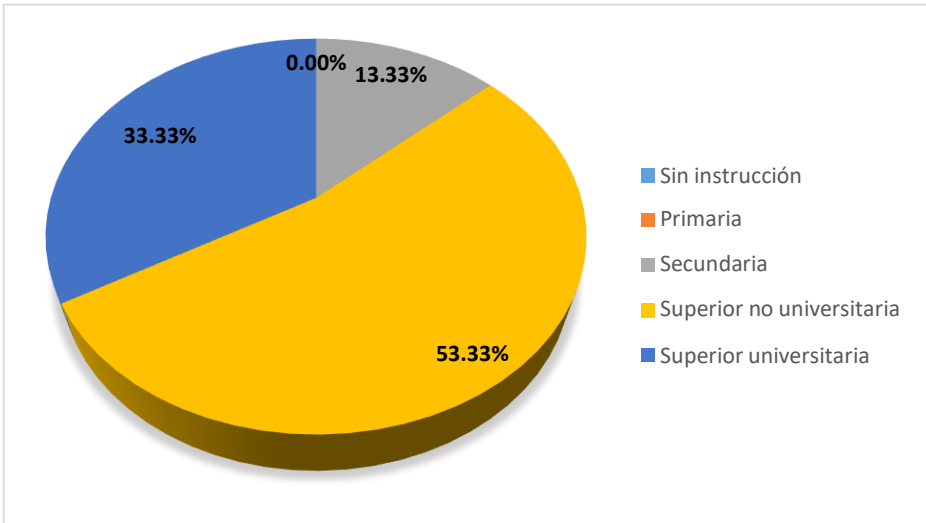


Figura 3. Grado de instrucción

Fuente. Tabla 1

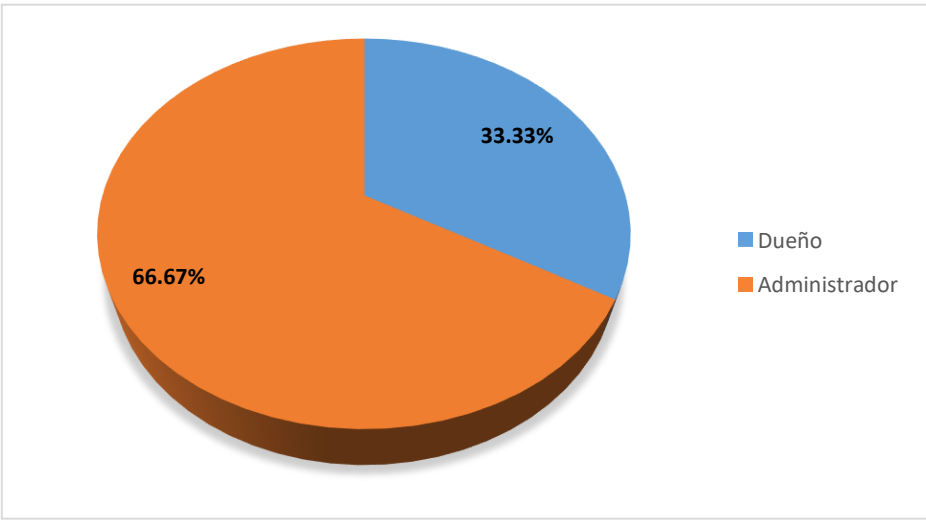


Figura 4. Cargo

Fuente. Tabla 1

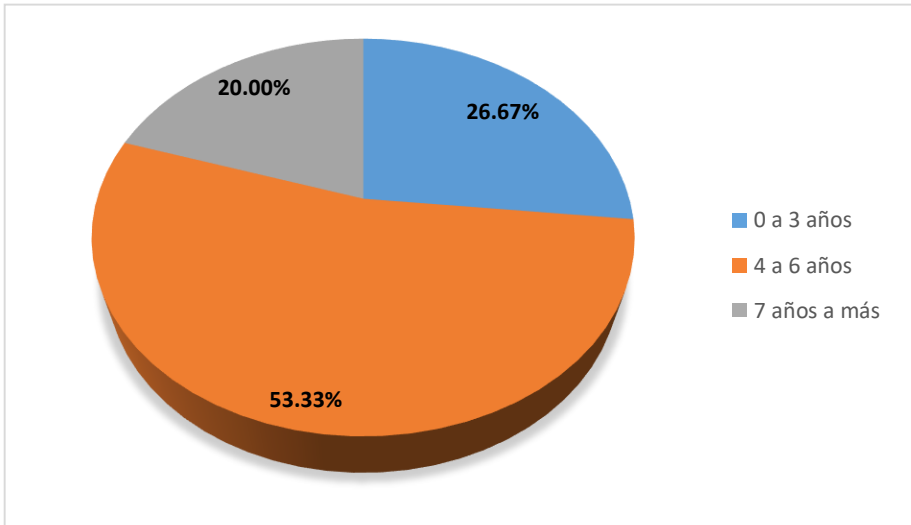


Figura 5. Tiempo en el cargo

Fuente. Tabla 1

b) Referente a las micros y pequeñas empresas:

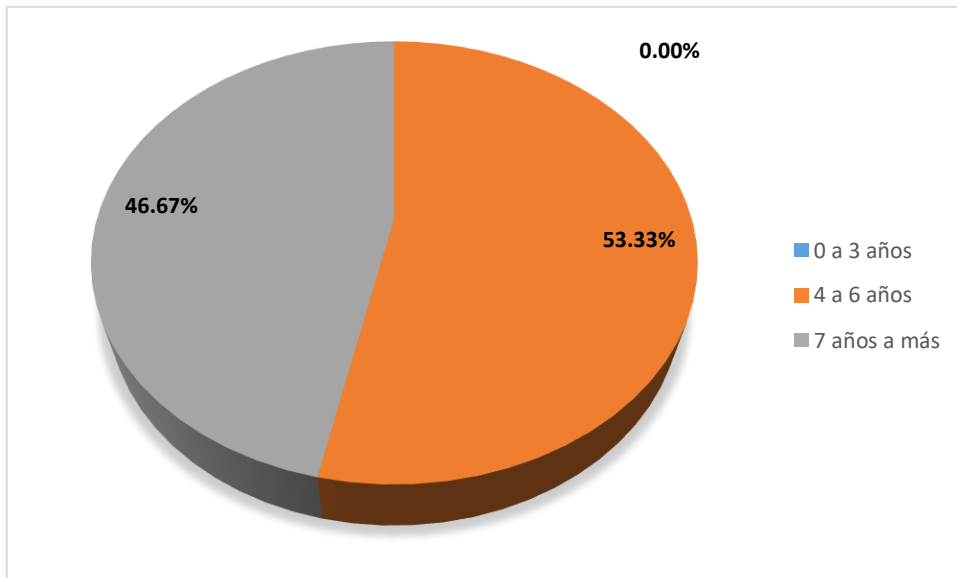


Figura 6. Tiempo en el rubro

Fuente. Tabla 2

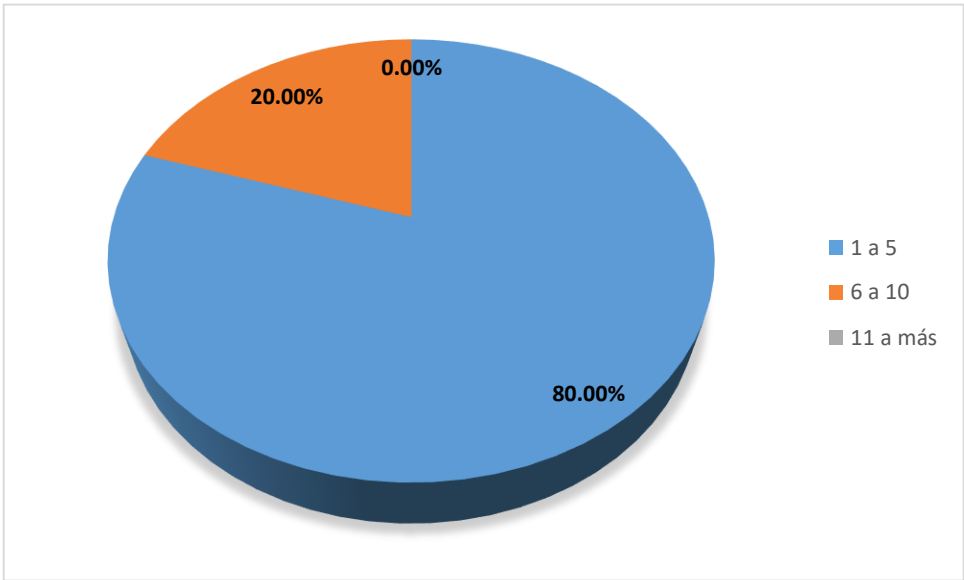


Figura 7. N° de trabajadores

Fuente. Tabla 2

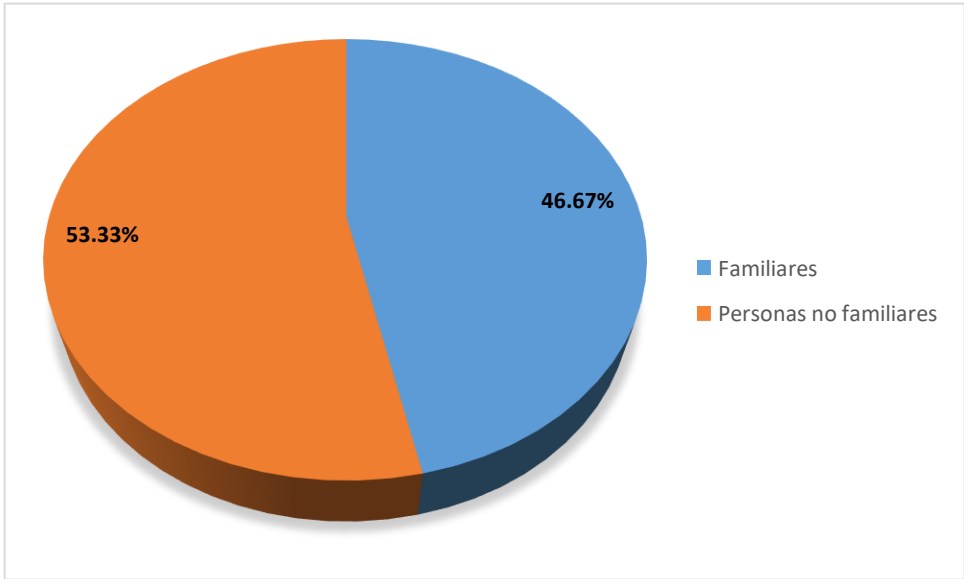


Figura 8. Personas que trabajan en la MYPE

Fuente. Tabla 2

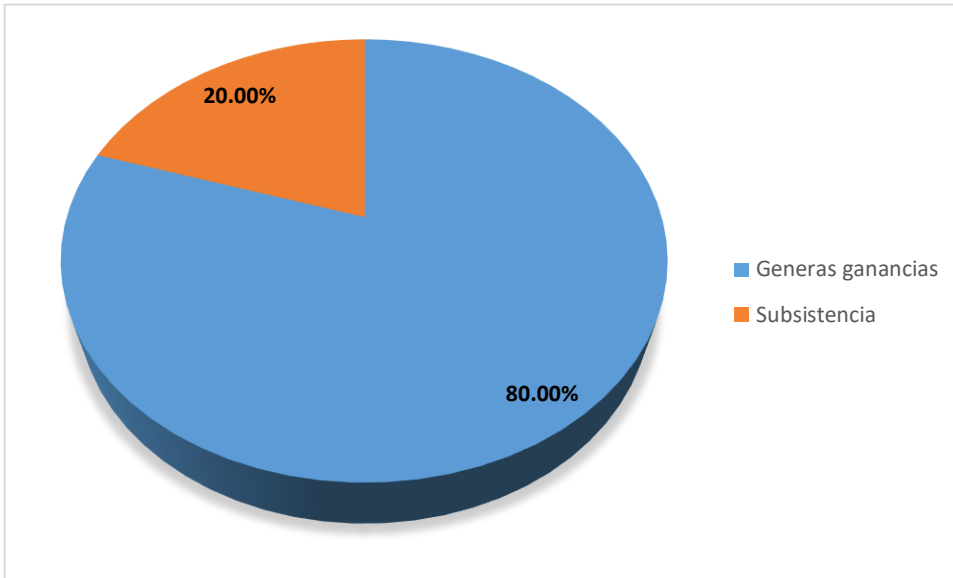


Figura 9. Finalidad de la MYPE

Fuente. Tabla 2

c) Referente a la Gestión de calidad en la capacitación en las micros y pequeñas empresas:

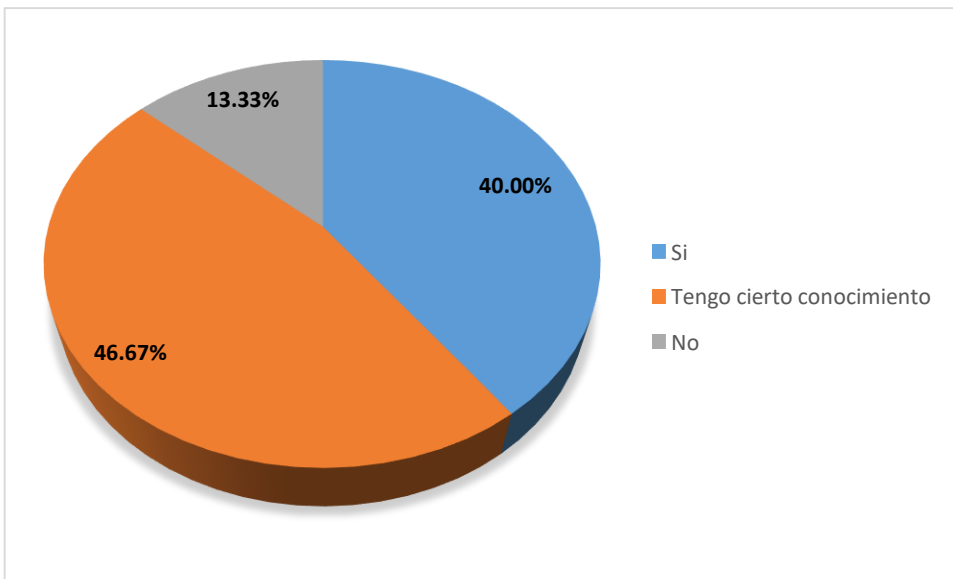


Figura 10. Conocen el término gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

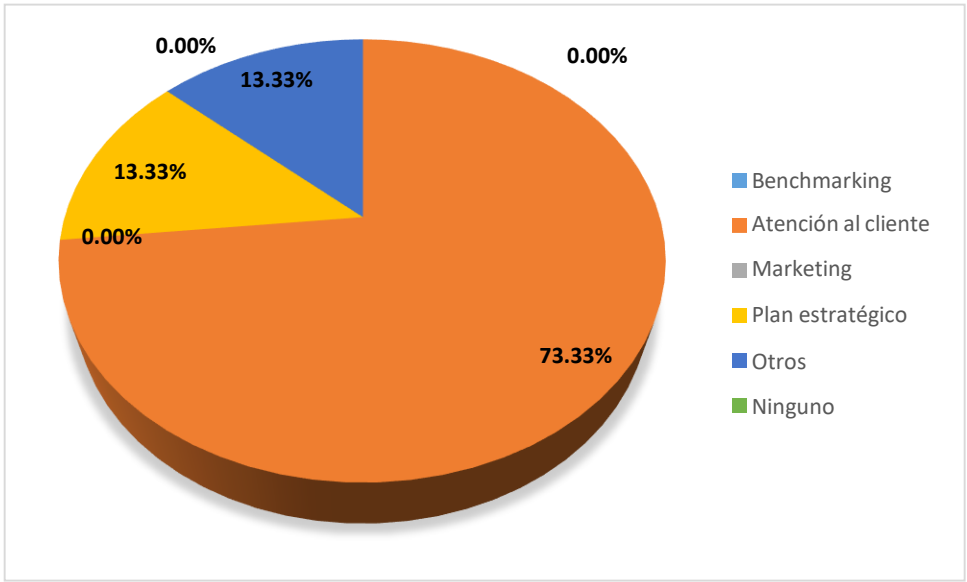


Figura 11. Herramientas de gestión de calidad que aplica

Fuente. Tabla 3

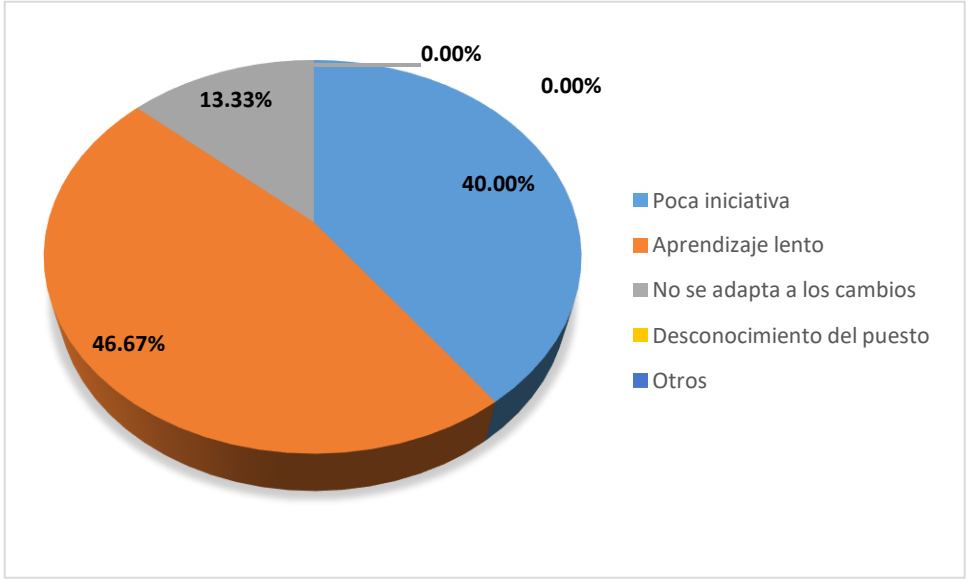


Figura 12. Dificultades del personal en la implementación de la gestión de calidad

Fuente. Tabla 3



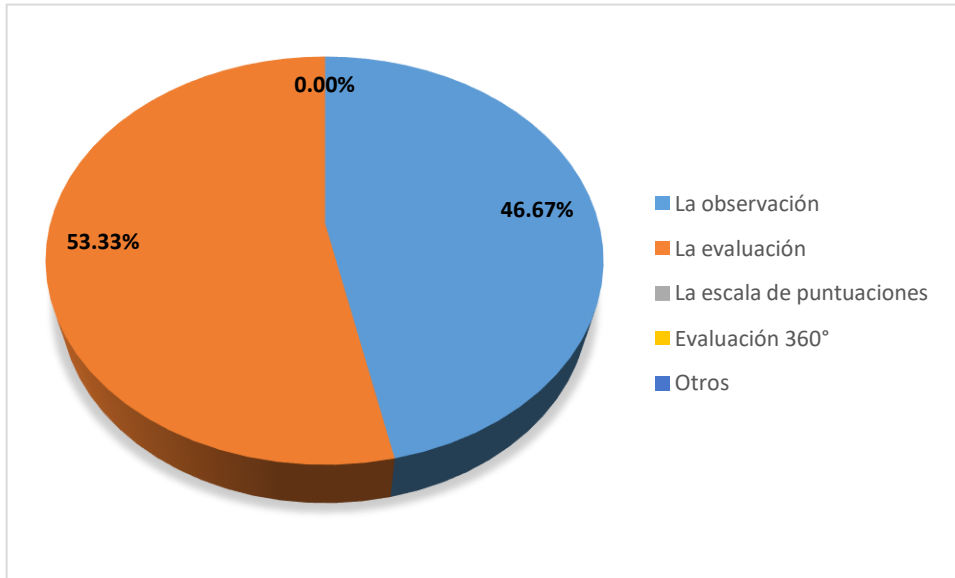


Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento

Fuente. Tabla 3

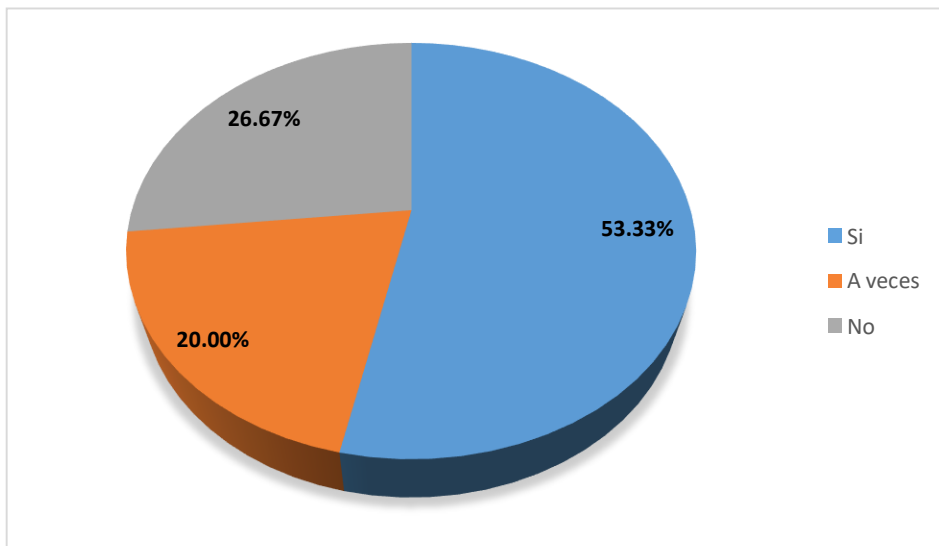


Figura 14. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa.

Fuente. Tabla 3

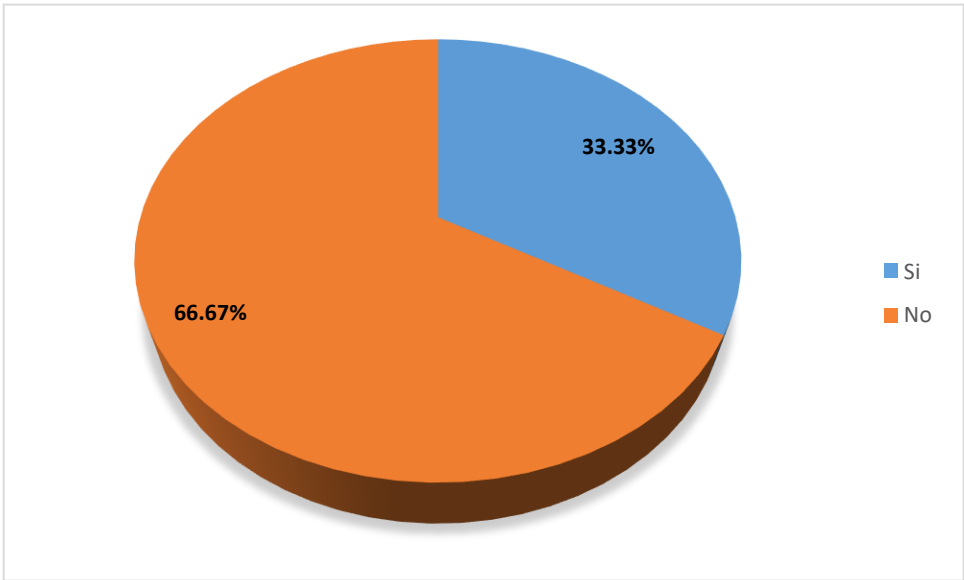


Figura 15. Ha recibido capacitación antes de crear su Mype

Fuente. Tabla 3

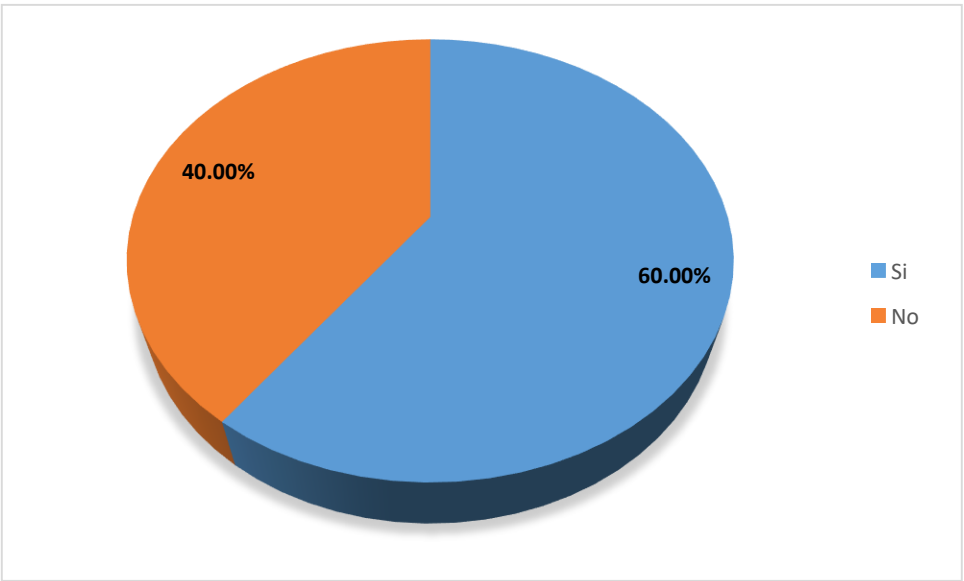


Figura 16. Se ha capacitado en los últimos años

Fuente. Tabla 3

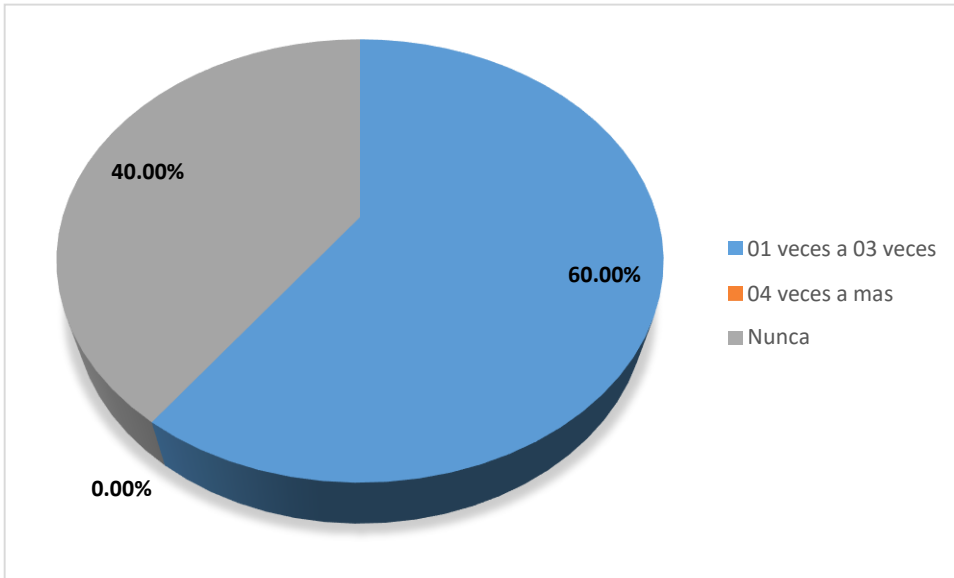


Figura 17. Cuantas veces se ha capacitado

Fuente. Tabla 3

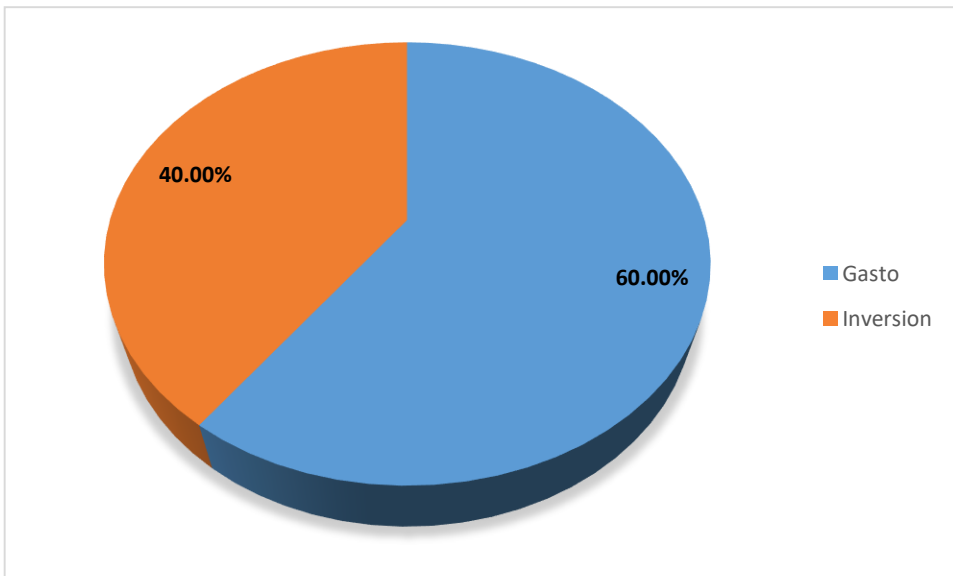


Figura 18. Para Ud. la capacitación es:

Fuente. Tabla 3

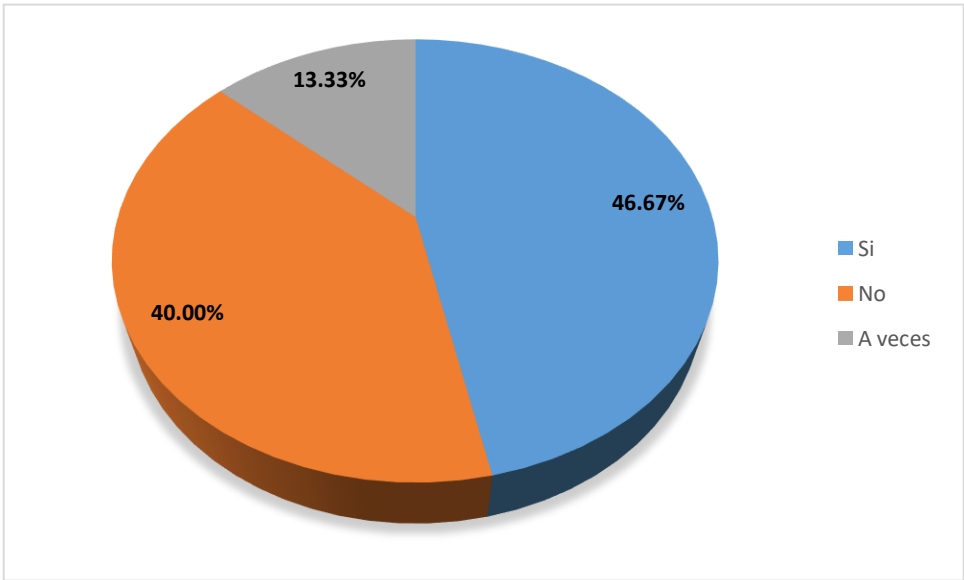


Figura 19. Capacita al personal

Fuente. Tabla 3

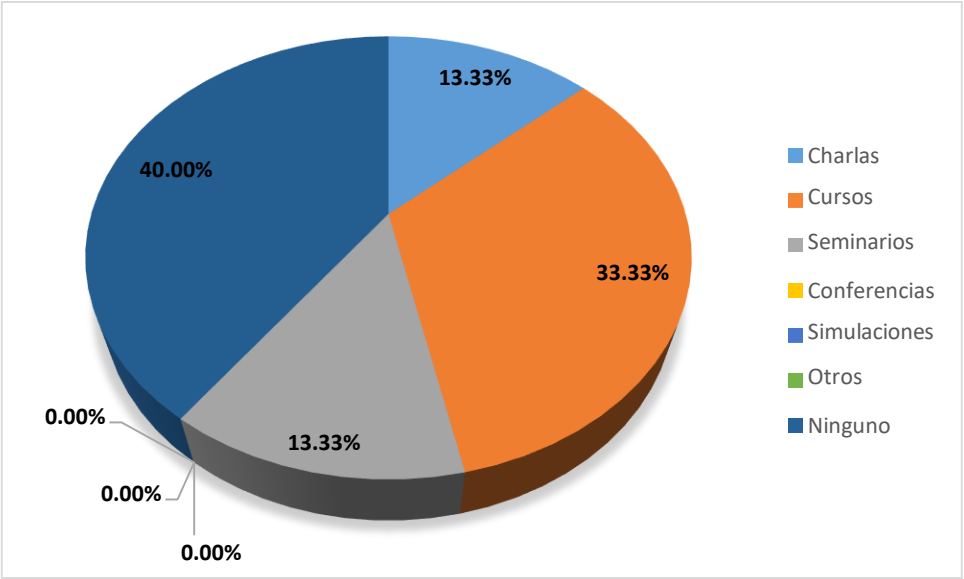


Figura 20. Técnicas para capacitarse y capacitar a su personal

Fuente. Tabla 3

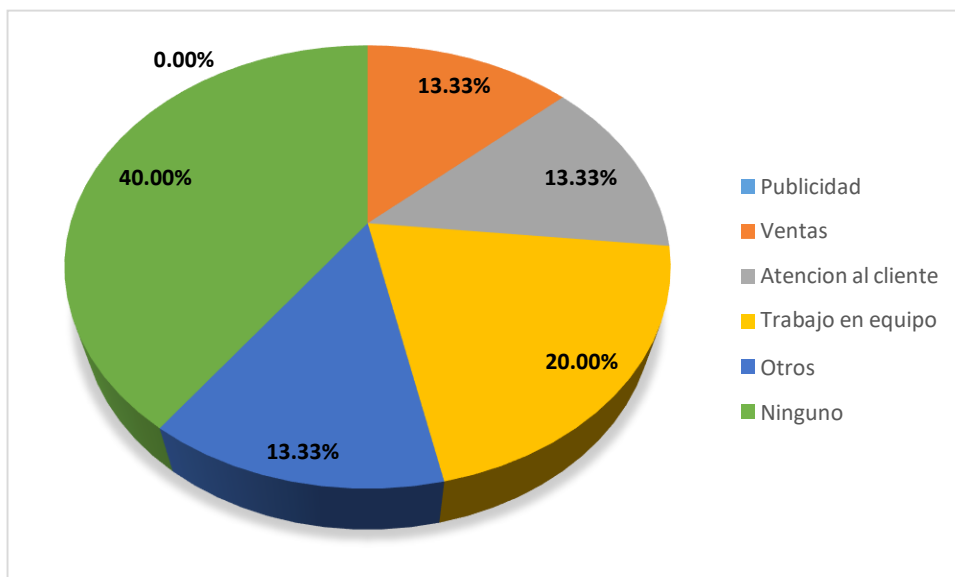


Figura 21. Temas en que se ha capacitado y ha capacitado a su personal

Fuente. Tabla 3

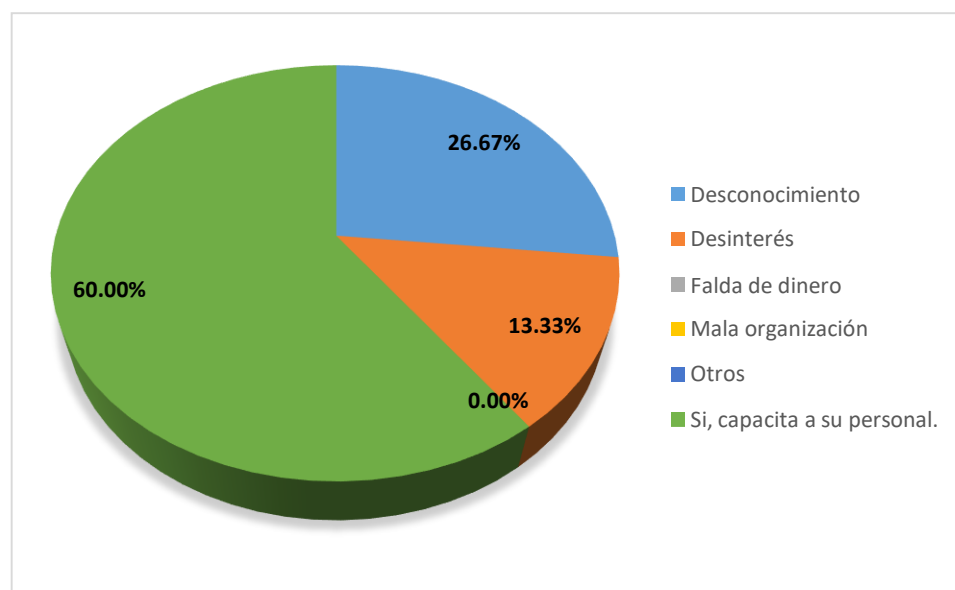


Figura 22 Por que no capacita al personal

Fuente. Tabla 3

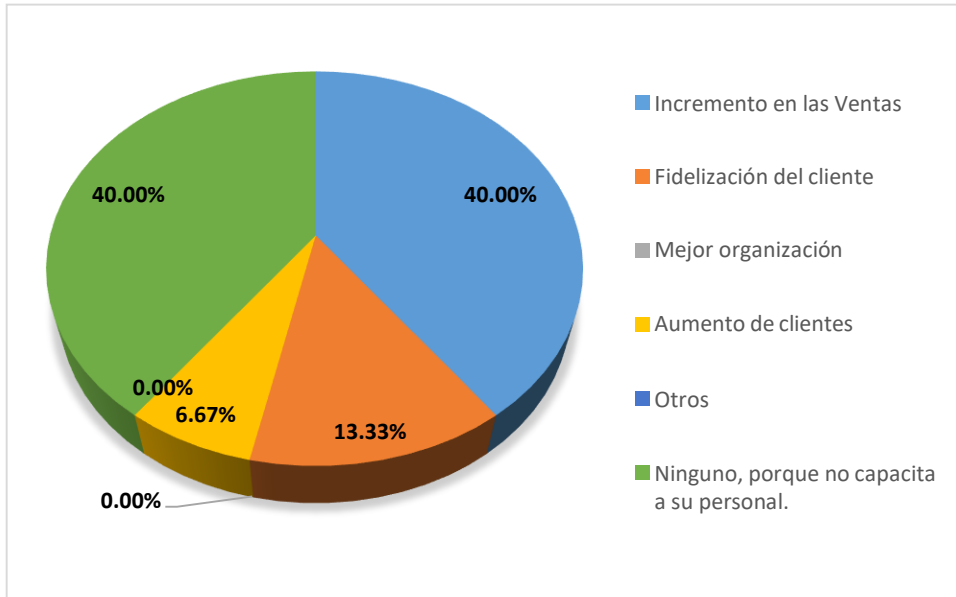


Figura 23 Beneficios le proporcionó la capacitación

Fuente. Tabla 3

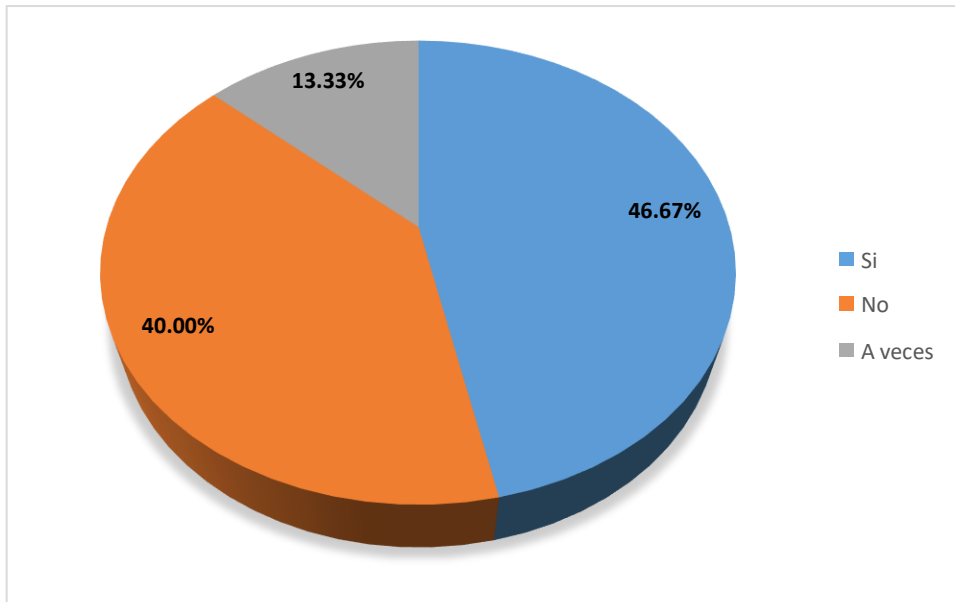


Figura 24 Capacitación mejora el rendimiento

Fuente. Tabla 3

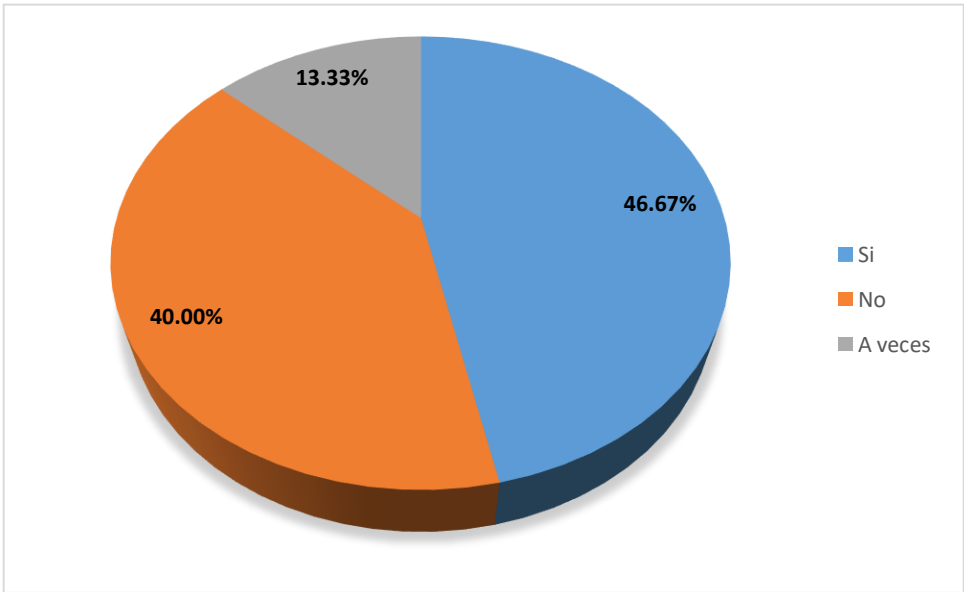


Figura 25 Evaluación de resultados después de capacitar a su personal

Fuente. Tabla 3