



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN EN LA MYPE
COMERCIAL DE MIEL DE ABEJA DISTRITO DEL
ILLIMO-LAMBAYEQUE AÑO 2021**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

DÍAZ PÉREZ JORGE LUIS
ORCID: 0000-0001-9010-4302

ASESORA:

PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEE
ORCID: 0000-0001-8823-2655

PIURA – PERÚ
2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Díaz Pérez Jorge Luis

ORCID: 0000-0001-9010-4302

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

ASESORA

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

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

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID: 0000-0001-7372-741X

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgr. Víctor Hugo Vilela Vargas

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Mgr. Iván Arturo Guzmán Castro

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Miembro

Mgr. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima,

ORCID: 0000-0001-7372-741X

Miembro

Dra. Mercedes Renné Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesora

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote y a sus catedráticos que me impartieron toda su sapiencia, valores y responsabilidades permitiendo de esa manera una formación completa como un buen profesional.

DEDICATORIA

La presente tesis se la dedico a Dios quien está siempre iluminando mi camino, y darme la fortaleza necesaria para seguir adelante y no desmayar en los inconvenientes que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi madre, hijas y hermanos agradecidos por estar siempre en los momentos más difíciles dándome todo su amor, paciencia y comprensión los cual ha sido muy importante para alcanzar mis objetivos

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tipo descriptiva, nivel de estudio cuantitativo, diseño no experimental; se realizó con el objetivo general es conocer las características de la Gestión de calidad y capacitación en la MYPE comercial de miel de abeja distrito de Illimo-Lambayeque-Perú-2021; empleándose una muestra poblacional de 44 trabajadores de 22 MYPES a quienes se les aplico un cuestionario diseñado de 24 preguntas utilizando la técnica de la encuesta para las variables gestión de calidad y la variable capacitación , para el análisis y procesamiento de datos se utilizaron el programa Excel ,obteniendo los siguientes resultados: se determinó que el 100 % de los encuestados manifestaron que los productos cuentan con garantía y fecha de vencimiento ,respecto a la capacitación el 100 % está capacitado para solucionar problemas que se puedan presentar en las MYPE. Concluyendo conocer la gestión de la calidad en base a las normas estandarizadas, y los elementos con los que cuentan la MYPE son manual de calidad y Kardex que ayuden mejor al control de ingresos y salidas que les permita no solo crecer empresarialmente, sino brindar un servicio de calidad y de esa manera contar con el personal capacitado con nuevos conocimientos internos y externos para enfrentar los nuevos desafíos de este universo competitivo, para llegar a la meta se necesita cubrir las necesidades del personal, motivado y compensado el cual es consciente que deben tener los medios necesarios por lo que exigen reingeniería y retroalimentación.

Palabras clave: Gestión de calidad, capacitación, inducción y supervivencia.

ABSTRACT

The present research work, descriptive type, quantitative study level, non-experimental design; It was carried out with the general objective of knowing the characteristics of the quality management and training in the commercial MYPE of honey from the Illimo-Lambayeque-Peru-2021 district; using a population sample of 44 workers from 22 MYPES to whom a questionnaire designed with 24 questions was applied using the survey technique for the quality management variables and the training variable, for the analysis and data processing they were used in the program Excel, obtaining the following results: it was determined that 100% of the respondents stated that the products have a guarantee and an expiration date, with respect to training, 100% are trained to solve problems that may arise in MSEs. Concluding knowing quality management based on standardized norms, and the elements that the MYPE have are quality manual and Kardex that better help control income and outputs that allow them not only to grow business, but to provide a service quality and thus have trained personnel with new internal and external knowledge to face the new challenges of this competitive universe, to reach the goal it is necessary to meet the needs of motivated and compensated personnel who are aware that they must have the necessary means so they require reengineering and feedback.

Keywords: Quality management, training, induction and survival.

ÍNDICE

EQUIPO DE TRABAJO	ii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRAC	vii
ÍNDICE	viii
INDICE DE TABLAS	x
INDICE DE FIGURAS	xi
INDICE DE CUADROS	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	11
2.1. Antecedentes.....	11
2.1.1. Variable: Gestión de calidad	11
2.1.2 Variable: Capacitación	15
2.2. Bases teóricas de la investigación	20
2.2.1. Gestión de calidad	20
2.2.2. Capacitación.....	34
III. HIPÓTESIS	43
IV. METODOLOGÍA	44
4.1. Diseño de la investigación.....	44
4.2. Universo y muestra.....	44
4.2.1 Población	44

4.2.2. Muestra	44
4.3. Definición y operacionalización de variable e indicadores.....	46
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
4.5. Plan de Análisis	48
4.6. Matriz de consistencia.....	49
4.7. Principios éticos	51
V. RESULTADOS.....	53
5.1 Resultados	53
5.1.1 Variable Gestión de calidad	53
5.1.2. Variable de la capacitación.....	65
5.2 Análisis de resultados	77
5.2.1. Variable gestión de calidad	77
5.2.2. Variable Capacitación	86
IV. CONCLUSIONES.....	93
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	95
ANEXOS.....	100

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Equipos de protección individual	53
Tabla 2. Sistema de seguridad	54
Tabla 3. Adapta a las tendencias.....	55
Tabla 4. Utilizan la información y datos de los clientes de manera continua.....	56
Tabla 5. Sistema garantiza la satisfacción de los clientes.....	57
Tabla 6. Entendimiento del propietario con las necesidades del cliente.....	58
Tabla 7. Manual de calidad en la empresa.....	59
Tabla 8. Los productos cuentan con garantía y fecha de vencimiento	60
Tabla 9. Alcanza los planificado.....	61
Tabla 10. Implementa sistema de gestión de calidad.....	62
Tabla 11. Calidad del producto que la empresa expende es el adecuado	63
Tabla 12. Control kardex	64
Tabla 13. Capacitación frecuente.....	65
Tabla 14. Cumplimiento de funciones	66
Tabla 15. Respeto las normas y políticas	67
Tabla 16. Conocimiento de la trayectoria de la MYPE	68
Tabla 17. Solución de problemas.....	69
Tabla 18. Plan de contingencia	70
Tabla 19. Se siente motivado	71
Tabla 20. Su remuneración satisface lo mínimo de sus necesidades.....	72
Tabla 21. Orientación de función en el primer día de trabajo	73
Tabla 22. Fácil expresión de opinión.....	74
Tabla 23. Respeto las normas y políticas la organización	75
Tabla 24. Aclaración de normas y Políticas.....	76

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Equipos de protección individual	53
Figura 2. Sistema de seguridad	54
Figura 3. Adapta a las tendencias	55
Figura 4. Utilizan la información y datos de los clientes de manera continua	56
Figura 5. Sistema garantiza la satisfacción de los clientes	57
Figura 6. Entendimiento del propietario con las necesidades del cliente	58
Figura 7. Manual de calidad en la empresa.....	59
Figura 8. Los productos cuentan con garantía y fecha de vencimiento	60
Figura 9. Alcanza lo planificado	61
Figura 10. Implementa sistema de gestión de calidad	62
Figura 11. Calidad del producto que la empresa expende es el adecuado	63
Figura 12. Control Kardex	64
Figura 13. Capacitación frecuente	65
Figura 14. Cumplimiento de funciones.....	66
Figura 15. Respeto las normas y políticas.....	67
Figura 16. Conocimiento de la trayectoria de la MYPE.....	68
Figura 17. Solución de problemas	69
Figura 18. Plan de contingencia.....	70
Figura 19. Se siente motivado.....	71
Figura 20. Su remuneración satisface lo mínimo de sus necesidades.....	72
Figura 21. Orientación de función en el primer día de trabajo	73
Figura 22. Fácil expresión de opinión.....	74
Figura 23. Respeto las normas y políticas la organización	75
Figura 24. Aclaración de normas y Políticas	76

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Cuadro de MYPE	45
Cuadro 2. Matriz de Operacionalización de las Variables.....	46
Cuadro 3. Matriz de Consistencia.....	49

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “Gestión de calidad y capacitación en la MYPE comercial de miel de abeja distrito del Illimo-Lambayeque año 2021”.,proviene de las líneas de investigación “Gestión de calidad y capacitación de la MYPE”, que son denominadas por la Escuela de Administración que nace de las líneas de investigación autorizado con RESOLUCION N°0535-2020-CU-ULADECH Católica donde su artículo segundo resuelve decretar la actualización de la líneas de investigación institucional, para los programas de estudio de pregrado, posgrado y segunda especialidad, para la sede central y filiales, basándonos en la actualización de la normativa de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Con sede en la Región Piura y engloban en el campo de la instrucción y generación de las Pequeñas Unidades económicas empresariales y se asemejan a las variables que emplearemos para efectuar nuestra investigación de gestión de calidad y la capacitación.

La presente tesis presentó limitaciones por el confinamiento personal ocasionado por el estado de emergencia frente a la pandemia COVID-19; El gobierno ha implantado el aislamiento social obligatorio, medida que ordena a la población permanecer en casa según los Decretos de Urgencia N°044-2020-PCM, N° 051-2020-PCM y N° 053-PCM y N°201-2020, por lo que con llevo a un nuevo confinamiento social con los horarios de 4 am a 7 pm horarios para diferentes ciudades del país incluyendo a Lambayeque por encontrarse en zona muy alta, lo que conllevó a aplicar técnicas distintas para la recolección de datos; ya que los cuestionarios fueron aplicadas mediante línea telefónica móvil .

El problema identificado es: ¿Qué características tiene la gestión de calidad y la capacitación en la MYPE comercial de miel de abeja distrito del Illimo-Lambayeque-2021? Respecto a la posición actual en las pequeñas unidades económicas empresariales del giro venta de miel de abeja en el distrito de Illimo, se ha evidenciado el problemas por lo cual atraviesan, que es en relación la falta de conocimientos que no se le está ofreciendo a sus

colaboradores e incluso a los dueños que conducen estas pequeñas organizaciones comerciales, por lo que refleja la falta de proactividad con el consumidor para poder ampliar sus conocimientos y de esa manera tener una actitud empática, así respecto a sus obligaciones encomendadas.

Ante el problema observado el objetivo general que se pretende alcanzar al realizar esta investigación es: Conocer la gestión de calidad y la capacitación en las Pequeñas unidades económicas empresariales de miel de abeja distrito de Illimo- Lambayeque-2021, por tal motivo los objetivos específicos son: a).-Conocer como es la gestión de calidad en las MYPE comerciales de miel de abeja distrito de Illimo -Lambayeque-2021 b)- Describir los elementos de la gestión de calidad en las MYPE comerciales de miel de abeja distrito de Illimo-Lambayeque-2021.c)- Identificar los tipos de capacitación en las MYPE comerciales de miel de abeja distrito de Illimo Lambayeque-2021.d)- conocer las necesidades de la capacitación en las MYPE comerciales de miel de abeja distrito de Illimo -Lambayeque-2021.

La averiguación queda delimitada desde el punto de vista geográfica: Distrito de Illimo –Lambayeque, Psicográfica: Micro empresas comerciales, venta de miel de abeja, temática: Para la variable gestión de calidad y capacitación y delimitación temporal 2021.

De la misma manera esta investigación aportará a la mayoría de MYPE que tienen escasos conocimientos científicos de cómo gestionar las pequeñas unidades económicas empresariales, por lo que muestran una gestión basada en la práctica, por esa razón la gran mayoría de MYPE situadas en la provincia de Lambayeque presentan limitaciones en su desarrollo como consecuencia de la calificación negativa del emprendedor y sus colaboradores, por esa razón sus empresas están limitadas al desarrollo de manera eficaz y que permanezcan en el tiempo.

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (2019) , al primer trimestre del año 2019, Lambayeque alberga una población de 1'300,270 habitantes, lo que representa el 3.9%

siendo el segundo departamento con mayor población nacional, por otro lado aporta 3.9 % del Producto bruto interno en el distrito de Illimo tiene 9,343 habitantes, en tal sentido se ha tomado la determinación de llevar a cabo la presente indagación a fin que las MYPE comerciales de miel de abeja consigan ofrecer un servicio de prestigio que origine agrado a los clientes y las ansias de regresar.

Según Carrillo (2018), las pequeñas unidades económicas empresariales cuentan con recursos humanos que no son motivados y actualizados, sin embargo las pequeñas unidades empresariales enfrentan una serie de inconvenientes que limitan la supervivencia a largo plazo y desarrollo, las estadísticas indican que la no permanencia de las MYPE es mayor en los países en tercer mundistas que en los países desarrollados.

Según Sánchez (2016), las MYPE deben contar con un desarrollo planificado de corto mediano y largo plazo para proteger de la desaparición, dado que para dar inicio a la creación de una pequeña empresa involucra riesgos, y las probabilidades de subsistir más de cinco años son escasas, la mayor parte de emprendedores tienen mucho conocimiento técnico pero perdura la resistencia de delegar responsabilidades y esto es posible ya que el propietario no confía en sus trabajadores y cree que es el único que es capaz de solucionar dificultades.

Según Placemarketing (2014), El pequeño emprendedor se ha dado cuenta que es necesario asesorarse de manera externa para conducir el negocio pero esta tiene un sobre costo, es por eso que aspectos como la selección, el reclutamiento, la capacitación de los trabajadores y las estrategias de negocio deben ser analizadas de la MYPE.

Las Micro y pequeñas empresas tienen la particularidad de ser sociedades que nacen de la necesidad de muchas de las personas desempleadas ya que estas personas no encuentran trabajo o lo han perdido, seguidas por la necesidad ven la manera de generar sus propios ingresos y de esa manera poder subsistir y en muchas oportunidades con el ímpetu que le ponen logran salir adelante y llegan a ser exitosas. (Morales, 2014).

Según Sánchez (2017) al mencionar las micro y pequeñas unidades empresariales a nivel de micro ambiente apreciamos que no tienen negociación directa con los productores y esto es posible la compra reducida y la escasez del capital .A pesar que las MYPE tengan poder de negociación muy reducido el emprendedor cumple con los requerimientos exigidos por el proveedor.

Según Porter (2014), respecto al poder de negociación de los consumidores, es importante y necesario conocer las características de los consumidores ya que de esa manera se determina el poder de comercialización que debe existir con los abastecedores. La potestad de cada grupo de clientes depende de su situación del mercado y de la relevancia de sus adquisiciones cotejadas con la totalidad de ventas de la fábrica.

Según diario el comercio (2012), en Lambayeque como el resto del país tienen endeudamiento por falta a la capacidad adquisitiva de las pequeñas unidades económicas empresariales son muy limitadas, a pesar de eso los emprendedores tratan de hacer frente a la competencia con la estrategia de la diferenciación del bien o el servicio.

Las Micro y pequeñas empresas cuenta con estrategias en el giro venta de miel de abeja en ser cada día más capacitadas y esto refleja en una mejor difusión, introducción, de nuevos productos y aumento de servicios y la garantía de consumidores. Entre las Micro y pequeñas empresas giro venta de miel de abeja distrito de Illimo hay competencia ya que siempre ingresa al mercado productos y sus derivados que se ofertan a las necesidades de los consumidores y esto permite que los emprendedores puedan fraccionar el comercio de ofertar un mejor producto o servicio. (García ,2013)

En la Actualidad en Lambayeque desde la firma del TLC y por ser una región estratégica para el comercio han ingresado grandes centros comerciales donde se a convertido la gestión de calidad más grande del mercado modelo de la ciudad de Chiclayo haciendo que

las pequeñas unidades económicas empresariales ofrezcan productos de mejor calidad. (CCL, 2017).

Acerca del financiamiento, se puede acceder a préstamos pequeños por parte a las instituciones financieras privadas, lo que hace oneroso el pago de la tasa de interés los bancos privados tienen acceso al créditos, vía cofide a una tasa de interés de 8% o 10 % de intereses y les facilita a las micro y pequeñas empresas cobrándoles intereses que son elevados alcanzado el 30 %. Una Pequeña empresa tiene sus características por tener personal reducido ya que los ingresos son pequeños, además vemos que los propietarios de las pequeñas unidades económicas empresariales realizan todas las actividades y responsabilidades. (Cofide, 2015)

Diversos emprendedores en la región Lambayeque se iniciaron con una MYPE porque tuvieron una idea de un establecimiento comercial, pero no tenían la experiencia suficiente y la capacitación adecuada para formarla, en cambio el emprendedor siempre piensa en crecer, ser competente, contar con buena preparación, capacitación y obtener ganancia (Cámara de comercio 2016).

Esta tesis se sustenta con la finalidad de lograr determinar cuáles son las características de la gestión de la calidad y capacitación de las MYPE comercial de miel de abeja distrito de Illimo-Lambayeque 2021.

Según el INEI (2019), La actualidad las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú son de vital importancia para la economía de nuestro país tienen una gran significación por que aportan con un 95 % de la pequeñas unidades económicas empresariales, y que emplearon un 47.7 % de la oferta laboral a la población económicamente activa (PEA), sin contar con el auto-empleo que genera lo que equivale a un aumento del 4% en dar trabajo. La micro y pequeña empresa registran intercambios comerciales anuales en frecuente crecimiento y equivalen a un 19.3 % del PBI, con un monto aun mayor al 6% registrado el 2018. Constituyendo para el estado

peruano el motor del desarrollo son importantes porque proporcionan abundante puestos de trabajo, reducen la pobreza por medio de actividades que generan ingresos, incentivan al espíritu empresarial, son la principal fuente del desarrollo, mejora la distribución de los ingresos.

Según el INEI (2018), la región Lambayeque aporta 3.9 % del PBI, siendo su principal actividad económica hoy en día la manufactura 12.1%, Agricultura, Ganadería, Caza y Silvicultura que representa el 11 %, construcción 6,1 % ,mensajería, transporte, correo y Almacén el 5.6%, administración pública y Defensa 5.8%, telecomunicaciones y otros servicios de información 5.5%, electricidad, gas y agua 5.4%, alojamiento y restaurantes 4.4%, otros servicios 3.7%, comercio 3.1%, extracción de petróleo, Gas y Minerales 0.3%.

Asimismo, la presente investigación servirá de base para realizar otras investigaciones similares puedan realizar en otros distritos de las mismas características; ya sean productivas o de servicios del distrito de Illimo-Lambayeque especialmente en los caseríos y de otros ámbitos geográficos de las regiones del país se podrá dar solución a circunstancias futuras, aportando información y nuevos conocimientos para posteriores investigaciones.

La necesidad de realizar una enseñanza del ambiente interno como externo para contar con un control adecuado, que sea permisible minimizar y maximizar la utilización del recurso con calidad para lograr una excelente gestión con las instituciones financieras y administrativas, las cuales no proveerán mejores niveles de productividad.

A nivel ambiente interno: En la actualidad las pequeñas unidades económicas empresariales dedicadas al giro venta de miel de abeja en el distrito de Illimo se puede contar con capacitaciones a sus trabajadores, cuentan con equipos de protección individual, respetan las normas y políticas de las pequeñas unidades económicas empresariales, lo que hace que los colaboradores se sientan seguros.

A nivel del ambiente externo la gestión de calidad es un elemento que no alteraría el giro venta de miel de abeja ya que es fruto del esfuerzo de los recursos humanos formados y motivados, por lo que la inversión en educar a los colaboradores en crecer sus habilidades y evitar errores, adquiere una importancia fundamental en las micro y pequeñas empresas.

De manera tal que ya están expeditos para competir con empresas que tienen trayectoria en el mercado es considerada, que el recurso humano para la gestión de la calidad está comprometida en las búsqueda de soluciones de soluciones y obtener una mejor calidad en la pequeña empresa.

Con relación al factor político legal, los requisitos para el comienzo de las actividades comerciales “: Las sociedades que inicien sus operaciones a partir de la fecha de vigencia de la presente ley, en una o más actividades comprendidas en el artículo 1º, por el solo mérito de su inscripción en el Registro Único de Contribuyentes –RUC que es otorgada por la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria-SUNAT

Según Vásquez (2008), para las actividades contenidas en el apéndice la presente ley, se obtendrá de manera automática sus registros en las instituciones competentes así como las autorizaciones, permisos y licencias sectoriales necesarias para iniciar sus actividades comerciales, además de registros correspondientes en ESSALUD, sin perjuicio del trámite de dichas organizaciones deberán efectuar ante la Municipalidad de su jurisdicción a efectos de obtener la Licencia Municipal de funcionamiento.

La MYPE comercial de miel de abeja, para iniciar sus actividades deberá encontrarse inscritos en el Registro Único de Contribuyentes (RUC) a que se refiere la ley N°26935, ley de la simplificación de procedimientos para obtener los Registros Administrativos y las autorizaciones sectoriales para dar inicio a las actividades empresariales y comerciales, normas complementarias y sus modificaciones ,sin perjuicio de lo dispuesto en la Tercera Disposición final, de la presente ley se aplicara a las empresas que a partir de la fecha inicien sus actividades

comerciales, de servicios, industriales, agrícolas, así como las que presten servicios turísticos, de transporte terrestre y empresas con actividades vinculadas a la salud general (Mincetur, 2017)

Con Respecto al Factor Económico: Según el economista Llontop (2018), 58000 MYPE que hay en Lambayeque, mantienen una posibilidad de incremento de la tasa de desarrollo de los tres últimos años está proyectada en un 3%, substancialmente en las MYPE que forma el 97% dedicadas a la venta al por menor. Para esto representa una progresión estacional, alcanzando las 51,123 MYPE, pues esta tasa de incremento se encuentra influenciada por las menores tasas de desarrollo que ha enfrentado la economía peruana de cerca del 3%, lo que origina un pequeño aumento de requerimiento de mano de obra y por ende menores ingresos de los ciudadanos. En tanto hay expectativa en las obras de reconstrucción con cambios que por inercia aumentara al 3.08 %, y la dedicación de los sectores comercio, agroindustria y servicios. Sin embargo advierte en un contexto de un impacto del fenómeno atmosférico que puede causar la lenta realización de los proyectos el establecimiento del PBI de Lambayeque solo crecería 2.37 %, afectando de las MYPEs, reflejado en sus menores ventas y en sus indicadores de rentabilidad.

Con Respecto Factor Socio-cultural los principales atractivos turísticos de Lambayeque es dueño de un gran potencial turístico. Esta región en el norte del Perú sobresale en civilización y preciosidad arquitectónica, por retribución ha sido sede de las culturas pre-incas. Las playas asimismo forman parte de los grandes atractivos turísticos de Lambayeque. Aquí destacan Pimentel, Santa Rosa, Eten, entre otras. Sin embargo alguna está entre los atractivos turísticos de Lambayeque. Situado a 35 Km. al sureste de la ciudad de Chiclayo (45 minutos en auto). En aquel lugar en 1987 se descubrió una tumba con los restos intactos de un personaje Mochica, el majestuoso señor de Sipán. Reserva ecológica del Chaparri situada en el distrito de Chongoyape, santuario histórico bosques de Pomac ubicado en el distrito de Pitipo, complejo

arqueológico de Tucume se encuentra en el distrito de Tucume, museo nacional Sicán ubicado en la provincia de Ferreñafe, museo nacional tumbas reales de Sipán, Museo Nacional arqueológico Bruning situado en la provincia de Lambayeque (GERCERTU,2018).

Según Sabogal (2018),manifiesta que la cocina lambayecana es la consecuencia del cruce cultural entre sus antiguas culturas pre-hispánicas (Mochica, Sicán, Chimú) y el espacio latinoamericano (principalmente de Europa, África, china y Japón) Los ingredientes en la cocina tradicional lambayecana son los tubérculos (yucas, camotes, papas), cereales (maíz, frijoles, pallares); las solanáceas (ajíes, panca,limo,mono y cerezo); las cucurbitáceas (loche, zapallo); además de yerbas aromáticas (paico, molle, yerba buena, huacatay) y colorantes (achiote y palillo). A éstos se suman la carne de cabrito, cerdo, pato, pescado mariscos. Lambayeque también se destaca por sus dulces como son el emblemático King Kong de manjar blanco, dulce característico lambayecano. Los platos más más requeridos del arte culinario lambayecano son el seco de cabrito, arroz con pato, espesado, el chinguirito, las humitas, chirimpico, causa ferreñafana, el arroz con mariscos. Los postres y dulces tradicionales son el King Kong, el alfajor, el dulce de membrillo, el alfeñique entre otros.

Con Relación Factor Tecnológico, en la actualidad tenemos un mundo globalizado, lo cual requiere capacitarnos constantemente y hacer uso de las herramientas tecnológicas para manteneros informados de los cambios que se dan día a día por esa misma razón las pequeñas unidades económicas logren permanecer en el mercado, deberían estar acorde con los avances de la tecnología ya que todos los días se incrementan nuevas herramientas, métodos y técnicas , para ello es necesario que las Micro y pequeñas empresas conozcan y estén preparadas ya que les permitir ser mas competitivas

METODOLÓGICA: La investigación adaptara la metodología científica, se aplican fundamentos primarios y secundarios para el recojo de la información aplicado a los

trabajadores para las variables gestión de calidad y capacitación, cuya representación se realizará por medio de tablas de frecuencia y su respectivo análisis de resultados.

Para finalizar esta indagación se justifica porque permite a las Pequeñas empresas económicas en estudio, conocer la realidad y en un corto tiempo implementar las recomendaciones para direccionar su administración en el sistema de gestión de calidad y capacitación lo que de alguna manera permitirá a la Pequeña unidad económica empresarial potenciar sus recursos humanos, los procesos y por ende mejorar su desempeño y competitividad en el giro.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Variable: Gestión de calidad

Orlandini & Ramos (2017), realizaron un trabajo de investigación titulado Aplicación del modelo SERVQUAL en la prestación de servicio de las empresas de transporte aéreo. El objetivo de este artículo es determinar las percepciones de calidad que tienen los clientes sobre cuatro empresas de transporte aéreo que operan en la ciudad de Sucre. Para ello se aplicó el modelo SERVQUAL lo cual permitió calcular un índice de calidad del servicio (ISC) en función al análisis de factores que perciben los clientes entre los que se encuentran: Aspectos o elementos tangibles, fiabilidad, sensibilidad o capacidad de respuesta, seguridad y empatía investigación presentada por la Universidad Mayor Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca sucre Bolivia.

Llegando el investigador a la conclusión de señalar de que manera general no existen diferencias significativas en las puntuaciones de los clientes respecto a los servicios de las cuatro empresas incluidas en el análisis.

Hernández, (2019), su tesis titulada Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Lipogen S.A.S, siendo su objetivo general. Diseñar una propuesta de estructuración del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2005 para la empresa Lipogen S.A.S. Tesis presentada por la Universidad Católica de Colombia Bogotá 2019. La presente propuesta es de gran apoyo para que la organización comience la implementación de su sistema de gestión de calidad cuando lo considere conveniente.

Dicha investigación concluye determinando su contenido que incluye metodologías y formatos que serán una buena guía para el cumplimiento de los requisitos exigidos.

Medina, (2019), realizo su investigación titulada propuesta para la planeación del sistema de gestión de calidad con base en la norma Iso 9001: 2015 en la empresa elevadores Company cuyo objetivo general fue. Desarrollar una propuesta para la planeación del Sistema de Gestión de la Calidad con base a la Norma ISO 9001: 2015 en la compañía ELEVADORES COMPANY. 2019, investigación presentada por la Universidad Católica de Colombia.

El investigador Medina concluye que la Norma ISO 9001:2015 es un referente de calidad a nivel mundial y permite a las organizaciones la estandarización y mejoramiento de sus procesos, su funcionamiento y reconocimiento, lo cual es de vital importancia para la sobrevivencia de las empresas en un mundo globalizado.

Contreras (2018), realizo una investigación titulada "Gestión de la calidad con enfoque al cliente y su relación con la competitividad en Micro empresas farmacéuticas del cercado de lima caso: galería capón center 2018, cuyo Objetivo general fue ¿Existe relación entre gestión de la calidad con enfoque al cliente y la Competitividad en las micro-empresas farmacéuticas del tercer piso de la galería Capón Center? Trabajo presentado por la Universidad Privada Norbert Wiener Escuela de Posgrado.

La investigación mencionada concluye manifestando que fue la Gestión de la Calidad con enfoque al Cliente se relaciona favorablemente con la Competitividad en micro empresas farmacéuticas del Cercado de Lima caso: tercer piso de la Galería Capón Center 2018, en donde se determinó que la Dimensión Empatía y cuatro de sus indicadores se relacionan con la dimensión Efectividad (Atención individualizada, atención personalizada, preocupación y comprensión). No se reportó relación del indicador de horario de trabajo conveniente con la dimensión Efectiva

Pascual (2018), realizo a cabo un examen titulado: Caracterización de la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz" siendo su objetivo general describir las

principales características de la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz-2018, trabajo presentado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Se empleó la metodología de tipo correlacional.

El investigador de dicho estudio concluye afirmando que la minoría de los gerentes perciben poca deficiencia en la gestión de calidad tales como: política de calidad, logro de objetivos planteados, deficiencia en asignación de responsabilidades de los trabajadores, existe carencia en cuanto a los procesos de comunicación, personal poco capacitado, lugar de producción no apropiado y equipos no modernos

Saba (2018), se realizó una investigación titulada “caracterización gestión de calidad y capacitación en las MYPE comerciales rubro confecciones, ropa para niños mercado modelo de Piura, año 2018” cuyo objetivo: Que llevo a cabo Conocer la Gestión de calidad y la capacitación en las MYPE comerciales confección mercado modelo de Piura año 2018, investigación presentada por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote-sede Piura. Se empleó la Metodología correlacional.

La investigación mencionada llega a la conclusión, afirmando que los elementos con los que cuentan las MYPE y que ayudan a determinar la gestión de calidad son: un manual de calidad, que determina las políticas de calidad y objetivos que apuntan al cumplimiento de las mismas, un control del desempeño de sus trabajadores que ayuda de manera eficiente a la MYPE; por otro lado encontramos, la importancia de contar con un kardex que facilita un mejor control de los ingresos y salidas del inventario. Es importante recalcar además la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente las cuales constituyen básicamente uno de los elementos primordiales de la gestión de calidad.

Los tipos de capacitación que se pudo observar en las MYPE son la capacitación de orientación, la capacitación informar; estas ayudan a la empresa que los trabajadores sean capaces de solucionar conflictos que se presenten diariamente en su trabajo, a realizar con eficacia su labor.

Castillo & Cueva (2019), su investigación titulada: “Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el molino capricornio Import S.A.C., Chiclayo, Cuyo objetivo fue determinar la propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el molino capricornio Import S.A.C., Chiclayo, trabajo presentado en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrobejo. Se empleó la metodología correlacional, existen competidores directos de la empresa que ya han implementado un Sistema de Gestión de Calidad.

Motivo por el que llega a la conclusión diciendo que la necesidad e importancia de mejorar la Gestión de Calidad dentro del Molino como un requisito para mantenerse vigente en el mercado.

Yamunaque (2020), realizo una investigación titulada: “Gestión de la calidad e higiene y saneamiento en los alimentos de las MYPEs, rubro restaurantes en Lambayeque, año 2020”, esta investigación tuvo como objetivo general “Determinar la gestión de la calidad e higiene y saneamiento en los alimentos de las MYPES, rubro restaurantes en Lambayeque, año 2020, trabajo presentado por las Universidad Católica los ángeles de Chimbote .Se empleó la Metodología correlacional.

Siendo su principal conclusión afirmando que la gestión de la calidad e higiene y saneamiento en los alimentos de la MYPES rubro restaurantes del distrito de Lambayeque; tiene empresas que aplican mecanismos que favorecen la satisfacción de los clientes y donde se aplican medidas de control en sus procesos priorizando las necesidades de los clientes por lo que siempre están innovando, garantizando su permanencia en el mercado.

Guerrero (2020), su investigación titulada: “Gestión de la calidad y fidelización del cliente en las MYPEs, rubro de panaderías y pastelerías Lambayeque”, esta investigación tuvo como objetivo general “Determinar la gestión de la calidad y fidelización del cliente en las MYPES, rubro de panaderías y pastelerías en Lambayeque, año 2020”, examen presentado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote se empleó la metodología correlacional.

La investigación concluye manifestando que, las políticas garantizan que la gerencia planifica las tareas de los trabajadores para el logro de metas; el rendimiento garantiza la calidad del producto, pues los productos tienen buena textura y sabor exquisito; la fidelización del cliente garantiza la satisfacción de los clientes y la panadería permite diferenciar a los clientes garantizando que los productos de la panadería siempre sean de gusto y preferencia de los clientes.

2.1.2 Variable: Capacitación

López, Reyes, & Molina (2017), en su tesis titulada: “Evaluación del impacto de la capacitación en directivos de instalaciones turísticas”, teniendo como Objetivo: Determinar los aspectos organizativos para estimar el costo de cada capacitación y ejecutar la evaluación del impacto, trabajo presentado en la Universidad Nacional de Entre Ríos Concepción del Uruguay-2017. Se empleó la metodología tipo correlacional.

Los autores que realizaron dicha investigación llegaron a la conclusión que en el hotel se realiza cada año el plan de Capacitación para los directivos, se revisa con ellos y se asignan los recursos necesarios; sin embargo, no se efectúa una evaluación del impacto de la capacitación que reciben y tributen al desempeño de la organización. Al evaluar, la metodología aplicada al hotel objeto de estudio considera el impacto de la capacitación de los directivos como deficiente, esencialmente en dos indicadores: Nivel de cumplimiento de las acciones formativas [ncaf] y Nivel de cumplimiento de participantes [ncp].

Martínez, Milian & De Corcho (2017) en su artículo titulado: “Procedimiento para la capacitación en negociación a directivos hoteleros” publicada en la Revista Retos Turísticos de la universidad de Matanzas, Cuba 2017 cuyo objetivo señala que la capacitación debe ser planificada desde el inicio estableciendo los método y aprendizaje, además del diseño, el fundamento del desarrollo de las habilidades para la prestación del servicio es primordial. (pág. 5), trabajo presentado en la Universidad de Matanzas cuba.

Llegando con su principal conclusión afirmando que la capacitación debe ser considerada permanente en las organizaciones, es un proceso de evaluación y mejora de las capacidades y los conocimientos de las competencias laborales que tiene cada uno de los colaboradores, es el inicio para poder establecer políticas de calidad alineadas con el plan estratégico de la organización.

Rojas (2018), el trabajo de tesis titulado: “Capacitación y desempeño laboral “, cuyo objetivo fue: Determinar la relación de la capacitación con el desempeño laboral QUETZALTENANGO enero 2018, trabajo presentado en la Universidad Rafael Landívar Guatemala. Siendo su principal conclusión Se identificó que los elementos de capacitación no llenan las necesidades de la organización por lo que no se han obtenido nuevos resultados positivos para la organización provenientes de la capacitación y la medición del desempeño.

Su conclusión más relevante para los Rojas dice que el desempeño laboral si mejora con la capacitación ya que por medio de capacitaciones técnicas se ha obtenido mejores resultados, nuevos conocimientos para entregar nuevos y mejores productos, para lograr los resultados de la organización.

Tocto (2019), La presente investigación titulada “capacitación y competitividad empresarial de las ópticas en la ciudad de Sullana año 2018”, estableció como objetivo general determinar las características de la capacitación y competitividad empresarial de las ópticas en

la ciudad de Sullana año 2018, trabajo presentado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Se empleó la metodología tipo correlacional.

La investigación mencionada concluye manifestando que las fases de capacitación empresarial de las ópticas en la ciudad de Sullana son: diagnóstico, planificación, organización, ejecución y evaluación; la cual debe realizar de manera mensual. Así mismo, los factores de competitividad son las ventajas competitivas, los recursos financieros, la innovación de productos. Y las estrategias competitivas se dan por medio del liderazgo en costos, la diferenciación y por medio de la segmentación.

Sánchez (2020), La presente investigación titulada “Caracterización de la capacitación y atención al cliente de las MYPE rubro farmacias, ubicada en la avenida Ignacia Schaeffer, Tambo grande, año 2018”, siendo su objetivo buscar identificar las características que aplican las diferentes farmacias de la Avenida Scheffer del Distrito de Tambo grande, en la Capacitación, así como en la Atención al Cliente, trabajo presentado en la Universidad católica los Ángeles de Chimbote. Se empleó la metodología de tipo correlacional,

La principal conclusión de la investigación señala que la capacitación con frecuencia contribuye a que el personal logre su crecimiento general. Respecto a los beneficios los trabajadores cometen menos errores. Con relación a la variable Atención al Cliente, el elemento principal son los empleados, los clientes asisten a la farmacia cuando el servicio es rápido y brindan buena atención que cumpla con satisfacer sus necesidades.

Castillo (2017), Llevo a cabo una investigación titulada: “caracterización de la capacitación y gestión de la calidad de las MYPEs del sector servicio – rubro talleres de metal mecánica del distrito de Sullana, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. EL objetivo general de dicha investigación fue, determinar las características de la capacitación y gestión

de la calidad de las MYPEs del sector servicio rubro talleres de metal mecánica del distrito de Sullana, periodo 2016.

La tesis Llega a las conclusiones afirmando que el tipo de capacitación empleados por las MYPES del rubro taller metalmecánica es la capacidades en el trabajo, ya que esta va a permitir mejorar la capacidad de los trabajadores mejorando sus actitudes y creando nuevos conocimientos alcanzando el crecimiento integral de la persona y la expansión total de sus habilidades del mismo modo son una parte fundamental en el crecimiento de la organización.

Los principales beneficios de la capacitación son el crecimiento personal, mejorar las capacidades de cada uno de los trabajadores y crear nuevos conocimientos y técnicas a través de las experiencias para que desempeñen una buena labor en sus puesto de trabajo generando a su vez el crecimiento organizacional mejorando la calidad de la producción de bienes y servicios dentro de la organización así como los estándares productivos haciendo de la organización una empresa competitiva.

Gil (2018), En el presente trabajo de investigación titulada: Caracterización de la capacitación y competitividad en las MYPEs sector producción de hilos parque industrial del distrito de Chiclayo-Lambayeque, 2018, su objetivo fue el principio fundamental es demostrar las características de capacitación y competitividad de las MYPES del sector industrial parque industrial de la Ciudad de Chiclayo-Lambayeque 2018, trabajo presentado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Se empleó la metodología correlacional.

Siendo su principal conclusión el análisis de los resultados ayuda a diferenciar cada una de las cualidades, destrezas y fortalezas de las empresas según su forma estructural estando orientadas en el fortalecimiento de sus unidades productoras garantizando la implementación de la sistematización de las líneas de producción.

Palma & Ruiz (2018), realizo una investigación titulada: “Propuesta de una plan de capacitación para el desarrollo organizacional en la municipalidad distrital de Túman “, cuyo objetivo fue:” Proponer un Plan de Capacitación para el Desarrollo Organizacional en la Municipalidad Distrital de Tumán, trabajo presentado en la Universidad Señor de Sipán.

Siendo su principal conclusión, el Plan de Capacitación se elaboró a base de los siguientes temas: desarrollo organizacional, comunicación efectiva, servicio y atención al usuario para que el colaborador de la entidad se desarrolle eficazmente en su área de trabajo, sintiéndose parte de ella, y laborando en un adecuado ambiente laboral asimismo cumplir con los objetivos de cada departamento como los propuestos por la entidad. Así mismo se puede concluir que la aplicación de esta propuesta, traerá consigo confianza de los usuarios y resolución de problemas eficientes, reduciendo las diferentes quejas de los usuarios y contribuyendo al desarrollo de la entidad como del distrito, ya que esta es una entidad pública de servicio social.

Carrillo & Sánchez (2019), La presente investigación se titula: “Capacitación por competencias para mejorar los indicadores de rendimiento de los colaboradores del banco de la nación agencia Lambayeque, 2018 tuvo como objetivo proponer una capacitación por competencias para mejorar los indicadores de rendimiento de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Lambayeque, 2018, trabajo presentado en la Universidad César Vallejo.

Siendo su principal conclusión para la investigación adoptar de estrategias, se ha considerado como primer acto sensibilizar a los colaboradores para que se identifiquen con su empresa, para luego promover los valores y la ética que están propuestos en el plan estratégico de la institución. Paso seguido, se busca mejorar con un taller las relaciones interpersonales. Y después de aquello, es el momento oportuno para capacitar a los colaborados con el fin de mejorar el servicio al cliente. Es decir, primero se busca mejorar el cliente interno para después

desarrollar un buen trato hacia el cliente externo. Y para que esto se mantenga en continuo desarrollo se debe buscar motivaciones contantes y sobre todo evaluar los resultados para saber específicamente donde se puede seguir mejorando.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Gestión de calidad

La administración de calidad resulta actualmente un plan para fomentar la competitividad empresarial que posibilita, a partir de una visión integral, mirar la organización como un grupo de procesos interrelacionados cuyo fin último es, entre otros, conseguir la satisfacción del comprador. El presente artículo explora ciertos conceptos sobre la calidad, los modelos de medición más usados y su aplicabilidad en organizaciones de servicio. El objetivo es conocer cómo la administración de la calidad puede usarse, independientemente del sector, como factor clave para el desarrollo de las empresas. La metodología se apoya en un proceso reflexivo a la luz de las teorías más importantes expuestas en la literatura académica. Las conclusiones indican que la administración de calidad sirve de transporte para conseguir ventajas competitivas, eficiencia y productividad por medio del periodo de optimización continua, (Barrios, Martínez & Hernández, 2018).

De acuerdo con la Regla ISO 9001:2000, la cual constituye el grupo de fronteras que se refieren a la Administración de Calidad, tanto en la producción de bienes y servicios como en el asunto ambiental .su primordial objetivo es la estandarización de maneras de producción de bienes y servicios que cumplan con los requerimientos de la calidad necesarios para incrementar la calidad de un producto o en la prestación de servicios .Del mismo modo se busca aumentar la competencia de los mismos frente a la demanda de productos y servicios cuyos

elementos y procesos de fabricación se efectúen en un entorno donde se acaten los estándares De todo el mundo de calidad.

2.2.1.1. Elementos

Monroy, (2019), en el transcurso desarrollaremos, para eso, es fundamental lo cual comprendamos cada elemento por separado y después interrelacionar entre sí:

➤ Liderazgo y Participación :

Es un componente primordial en la regulación de la gestión de calidad; mirémoslo como ese núcleo que estimula, extrae y da subsistencia a toda la norma, esa perspectiva indudable de hacia dónde dirigirse y los colaboradores son pieza clave para anunciar ese enfoque a otros es imprescindible. Los grandes beneficios se hacen en conjunto y se llegan a lograr uniendo distintas individualidades, como sucede en la cimentación de un sistema de calidad. Es inherente ocuparse del liderazgo de la calidad y fortalecerlo para provecho de todo el procedimiento, debido a excepción de liderazgo se pierde el dinamismo del método, se combina con una información efectiva al resto de los miembros de la estructura, una vez tranquilo para adónde vamos, el paso sucesivo, para alcanzar y hacer la contribución de los demás miembros es inspirarlos e invitarlos a que se sientan dueños del sistema de gestión y pueden colocar a su prestación de todas sus competencias. Mejor dicho, para alcanzar formar un empoderamiento organizacional es preciso utilizar todas nuestras habilidades y competencias comunicando antes el propósito y el punto de vista que se tiene.

2.2.1.2. Beneficios

Para poner en práctica un Sistema de Gestión calidad puede traer grandiosos beneficios a una sociedad, cuando esto lo hace con una alto nivel de empeño por parte de la alta dirección e integrando a su cultura los principios mencionados con anterioridad. Sin embargo de esa manera de algunas ventajas de un régimen de delegación de ralea (SGC) agrupando un equipo

de normas y estándares internacionales que, interrelacionados entre sí, y promueven el acatamiento de los requisitos de linaje en una organización. Esto coopera que las mercancías, servicios, y todos los procesos involucrados a ellos, formalicen con las categorías que se les pide. Estos son los principales beneficios de contar con un sistema de gestión de calidad (Esan, 2019)

Se pueden citar algunos ejemplos

Acrecentar la satisfacción de los consumidores: El sistema de gestión de calidad favorece a que las organizaciones planeen sus diligencias en base a las solicitudes de los consumidores y no solamente a los requerimientos de las sociedades organizadas, por lo que la calidad se incorpora a los bienes o servicios desde la planeación, manejando así a que se tenga consumidores complacidos. Hay que hacer recordar que la calidad no es cumplimiento de requerimientos sin detener consumidores satisfechos (C, 2009).

Disminuir la variabilidad de los procesos: A través del sistema de gestión de calidad se puede estandarizar los procesos de una sociedad organizada disminuyendo así la variabilidad que se exponen en estos, lo cual hace que se amplíe nuestra capacidad de generar productos consistentes.

Disminuir costes y desperdicios: Un sistema de gestión de calidad nace una cultura empática y análisis resultados, por lo que las organizaciones se centran en detectar ocasiones de mejorar y enmendar circunstancias mayores, lo que conlleva a tener números ahorros en recursos. Mayor rentabilidad al sistema de gestión de calidad apoya a la organización acrecentar la satisfacción de los consumidores y disminuir costes y desperdicios, su rentabilidad aumenta, generando superiores ingresos o un mayor margen de beneficios, así como el superior posicionamiento en los establecimientos comerciales y de tener no sólo clientes complacidos, sino fieles (C, 2009).

Según Hammar (2016), la implementación de un sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001 no son sobre valoradas. Las sociedades comerciales grandes y pequeñas han conseguido significantes beneficios al hacer uso de los estándares descubriendo ahorros en costes y eficiencia. Estas explicaciones se verifican en los beneficios principales de un sistema de gestión de calidad ISO 9001 y porque son importantes.

2.2.1.3. Principios

- Organización orientada al cliente.

Las sociedades deben supeditarse a sus consumidores, por lo tanto deben entender sus obligaciones actuales y futuras, efectuar con sus requerimientos y esforzarse por sobresalir con sus expectativas (Madriz, 2005)

Encaminar y conducir una sociedad al éxito requiere gestionar de la forma más sistemática y visible. El logro debería ser la consecuencia para implementar y mantener un sistema de gestión que será delineada para mejorar progresivamente la eficacia y eficiencia del desempeño de la sociedad mediante los considerandos de las obligaciones y las partes involucradas (Molina, 2004)

La sociedad debería disponer de una dirección dirigida al cliente.

- Mediante la determinación de sistemas y procedimientos de manera transparente y entendibles, gestionables y mejorables en lo que a eficacia y eficiencia se refiere y tener por seguro que la eficacia y la eficiencia, operación y control de los procesos, así como de las medidas y datos aprovechados para establecer la actuación exitosa de la organización. (Molina, 2004)

Molina (2004) Da modelos diligenciales útiles para establecer una sociedad empresarial dirigida a los consumidores son:

- Precisar y fomentar procesos que llevan a perfeccionar el desempeño en la organización.
- Obtener y aprovechar datos e información de los consumidores de manera continua.
- Conducir el progreso hacia el perfeccionamiento continuo de la satisfacción del consumidor.
- Emplear métodos apropiados para estimar la mejora de los procesos, tales como auto-evaluaciones, revisiones por parte de los responsables.

Beneficios Clave:

- Aumenta la imagen de la sociedad a través de una respuesta adaptable con prontitud las oportunidades del mercado meta de consumidores.
- Incremento de la eficacia en el empleo de los medios de la institución para aumentar la satisfacción de los acreedores.
- Mejorar la confianza del cliente, lo cual lleva a la mayor utilización de las prestaciones que proporciona la sociedad.

La aplicación del principio del enfoque al cliente se implementa por medio de:

- Comprender y estudiar las prestaciones y expectativas del consumidor, mediante los exámenes cuantitativos como las encuestas cualitativas como los grupos focalizados (Focus Group).
- Estar seguros que los objetivos y metas de la institución estén enlazadas a las necesidades y a las expectativas de los consumidores.
- Anunciar las necesidades y posibilidades del cliente a toda la Organización.
- Cuantificar la satisfacción del consumidor y actuar sobre los resultados

- Diligenciar de manera sistemática las relaciones con los acreedores.
- Afianzar la ecuanimidad entre la satisfacción de los clientes y de las partes interesadas (como son, accionistas, recursos humanos, proveedores, comunidades locales y el público en general).

➤ Liderazgo

Los líderes establecen unidad de propósito y la orientación de la administración de la sociedad. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual los colaboradores lleguen a involucrarse en la totalidad de los logros de las expectativas de las pequeñas unidades económicas empresariales.

Esto implica:

El liderazgo, compromiso y participación activa de la dirección de la sociedad, son esenciales para desarrollar y mantener un sistema de gestión de calidad eficaz y eficiente para lograr beneficios para todas las partes involucradas. Para alcanzar estos beneficios es necesario establecer, mantener y aumentar la satisfacción del cliente. La dirección debería considerar acciones tales como.

Establecer una visión, políticas y objetivos estratégicos coherentes con el propósito de la institución, liderar la sociedad con el ejemplo, con el fin de desarrollar confianza en los colaboradores. Comunicar la dirección de la sociedad empresarial y los valores relativos a la calidad y al sistema de gestión de calidad, participar en proyectos de mejora en la búsqueda de nuevos métodos, soluciones y servicios, obtener directamente retroalimentación sobre la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de calidad.

Identificar los procesos de prestación del servicio que aportan valor a la organización.

- Establecer los procesos de apoyo que influyen a la eficacia y eficiencia de los procesos de realización, crear un ambiente que promueva la participación activa y el desarrollo del recurso humano, y promover la estructura de los recursos necesarios para apoyar los planes estratégicos de la organización.

La dirección debería definir también métodos para medir el desempeño de la organización con el fin de determinar si se han alcanzado los objetivos planificados. (Ver ISO 11620) Estos métodos incluyen mediciones financieras, mediciones de desempeño de los procesos a través de toda la sociedad, mediciones externas, tales como estudios comparativos con otras instituciones (benchmarking) y evaluación por tercera parte la satisfacción evaluada de los consumidores, colaboradores de la sociedad y otras partes interesadas del desempeño de los servicios proporcionados, y medición de otros factores de éxito que identifique la administración.

Beneficios clave:

- El recurso humano se dará cuenta y se encontrará motivado hacia las metas de la Organización.
- Las actividades se evalúan, alinean e implementan de una manera integrada
- La poca difusión en los niveles de una sociedad se reducirá.

La aplicación del principio de liderazgo se implementa por medio de:

- Distinguir las necesidades de todas las partes involucradas incluyendo a los consumidores, colaboradores, proveedores, financieras, comunidad local en general.
- Implantar una visión clara del futuro de la sociedad.
- Instaurar objetivos y metas desafiantes.
- Establecer y mantener valores compartidos, modelos éticos, imparcialidad del comportamiento en todos los niveles de la organización.

- Eliminar temores y crear confianza
- Facilitar a los colaboradores los recursos necesarios, la formación y la libertad para actuar con responsabilidad y autoridad
- Sugerir, alentar y reconocer las contribuciones de recurso humano.

➤ Participación del personal

Los recursos humanos, de todos las jerarquías, es la particularidad de una sociedad y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el aprovechamiento de esta.

Esto implica:

La orientación debería perfeccionar tanto la eficacia con la eficiencia de la sociedad, incluyendo el sistema de gestión de la calidad mediante la participación de los seres humanos.

Como la asistencia en el logro de sus objetivos del perfeccionamiento del desempeño, la dirección debería contribuir y promover el desarrollo del recurso humano.

- Proporcionando formación continua y la planificación de la carrera,
- Estableciendo sus obligaciones y autoridades.
- Implantando objetivos particulares y de grupo, gestionando el realizando los procesos y evaluando los resultado
- Facilitando la participación activa en el institución de objetivos y la toma de decisiones, mediante reconocimientos y recompensas, facilitando la reciprocidad de la indagación transparente en ambos sentidos actualizando de manera permanente las necesidad de los colaboradores, rendo las circunstancias empezar la trasformación.
- Asegurando el desempeño laboral efectivo, trasmitiendo sugerencias expresiones, haciendo uso de mediciones de la conformidad de los trabajadores, utilizando

mediciones de conformidad con los recursos humanos e investigados las razones por las que el recurso humano se vincula a la institución y se desvincula de ella.

La dirección de la sociedad debería estar segura de que dispone de la actitud necesaria para intervención eficiente y eficaz de la organización. La administración debería tomar en cuenta el análisis tanto de las necesidades de competencia actuales como de las esperadas en comparación con la competencia ya existente de la organización.

La consideración de las necesidades de competencia incluye fuentes tales como:

- Requerimientos futuros vinculados con los planes y los objetivos planeados y operacionales, antelación a las necesidades de seguimiento de los encargos de áreas y de la fuerza laboral, relevos en los procesos, herramientas y equipos de la sociedad.
- Valoración de la idoneidad individual del recurso humano para cumplir diligencias definidas, requerimientos legales, reglamentarios y normatividad que perjudiquen a la sociedad y a las partes interesadas.

Beneficio clave:

- Los colaboradores motivados, comprometidos dentro de la sociedad
- Invento e imaginación en promover los objetivos de la sociedad
- Trabajadores valorados por su desempeño
- Colaboradores deseos de involucrarse y contribuir a la mejora continua.

La aplicación del principio de participación del recurso humano, se implementa por medio:

- Entender la trascendencia de su aporte y su papel en la sociedad
- Precisar las deficiencias en el desempeño de sus labores
- Admitir las responsabilidades de las situaciones y de sus solución
- Estimar su proceder de acuerdo a sus finalidades y metas personales

- Brusquedad activa de ocasiones para hacer crecer sus competencias, conocimientos y experiencias.
 - Distribuir libremente experiencia y conocimiento
 - Argumentar libremente las dificultades y cuestiones.
- Enfoque basado en procesos

Un resultado deseado se logra más eficazmente cuando las actividades y los recursos relacionados se tramitan como un proceso. Para que las empresas intervengan de manera eficiente, se tiene que presentar y realizar gestiones de los numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. Frecuentemente la salida de un proceso forma de manera directa el ingreso del siguiente proceso. El reconocimiento y gestión sistematizada de los procesos usados en la empresa y en particular las interrelaciones en tales procesos se conocen como “enfoque basados en procesos.”

Procurar la acogida de un enfoque centrado en procesos para el desarrollo, implementación y mejora de la eficacia y eficiencia de un sistema de gestión de calidad con el fin de lograr satisfacer a las partes interesadas mediante el cumplimiento de sus requisitos. La adaptación de un sistema de procesos dentro de la empresa, junto con el reconocimiento e interrelaciones entre estos procesos, así como su gestión puede denominarse como “enfoque basado en procesos “.

Las ventajas de los enfoques basados en procesos es la supervisión permanente que ocasiona los vínculos entre los procesos personales dentro del propio sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de ese tipo se utiliza en un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- a. El entendimiento y el cumplimiento de las solicitudes en las áreas

- b. La obligación de considerar los procesos en términos del valor que aportan
- c. La consecuencia de resultados del desempeño y eficacia de los procesos, y
- d. La innovación permanente de los procesos con base de mediciones objetivas

Beneficio clave:

- Rebaja de valor y tiempos durante el uso eficaz de los medios
- Acceder que la conveniencia de perfeccionamiento estén centradas y priorizadas

La aplicación del principio de enfoque basado en procesos se implementa por medio de:

- Definir las actividades del proceso, indispensables para lograr el resultado deseado
- Asignar responsabilidades y obligaciones claras para el cumplimiento de las actividades claves de cada proceso
- Observar y cuantificar la competencia de las actividades clave.
- Reconocer las interfaces de los movimiento clave dentro y entre las funciones de la Organización.
- Los factores centrados, tales como, recursos, métodos y materiales, que mejorarán las actividades clave de la Organización.
- Examinar los peligros, consecuencias e impactos de las actividades en los clientes, proveedores y otras partes interesadas.

➤ Enfoque del sistema de para la gestión.

Entender, identificar y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema que aporta a la eficiencia y eficacia de la empresa en el logro de sus cualidades.

Esto implica:

Un enfoque para aumentar y poner en práctica un sistema de gestión de calidad comprende diferentes etapas tales como:

- a) Precisar las necesidades y posibilidades de los consumidores y de otras partes interesadas;

- b) Implantar la política y objetivos de la calidad de la sociedad;
- c) Señalar los procesos y las funciones necesarias para el logro de los objetivos de la calidad;
- d) Determinar y asignar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad;
- e) Disponer los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso;
- e) Aplicar estas mediciones para precisar la eficacia y eficiencia de cada proceso;
- f) Aplicar estas medidas para determinar la eficacia y la eficiencia de cada proceso;
- g) Establecer los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas;
- h) establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Un enfoque parecido es también aplicable para mantener y mejorar un sistema de gestión de la calidad ya existente.

Una sociedad que admite el enfoque anterior genera familiaridad en la competencia de sus procesos y en la calidad de sus servicios, y proporciona una base para la mejora continua. Esto puede dirigir a un aumento de la satisfacción de los Clientes y de otras partes interesadas y al éxito de la sociedad.

Beneficios clave:

- Incorporación y alineación de los procesos que conseguir ventaja de los resultados deseados.
- La inteligencia para encauzar las dificultades en los principales procesos.
- Generar familiaridad a las partes interesadas en la coherencia, eficacia y eficiencia de la Sociedad.

La aplicación del principio de enfoque de sistema se implementa por medio de:

- Sistematizar un procedimiento para alcanzar los objetivos de la sociedad de la forma más eficaz y eficiente.
 - Comprender las interdependencias verdaderas entre los distintos procesos del sistema
 - Sistematizar los enfoques que uniforman e integran los procesos.
 - Facilitar una mejor explicación de los papeles y obligaciones imprescindibles para la consecución de los objetivos comunes, y así disminuir barreras mundiales.
 - Dar cuenta de las competencias organizativas y establecer los condicionamientos de los recursos antes de actuar.
 - Determinar e instaurar como objetivo la forma en que deberían ejecutar las diligencias específicas dentro del sistema.
 - Perfeccionar constantemente el sistema a través de la medición y la evaluación
- Apoyo y operación:

El procedimiento de administración es clave ya que es la condición explícita como interpretamos lo que necesita nuestro comprador y con soporte en esa razón, generamos las actividades necesarias para cavar el artículo o prestación y transmitir acatamiento a lo de nuestro de la audiencia. Comenzar por frecuentar al consumidor es grandemente destacado, conocer rotundamente lo que interesa y cómo a través de nuestros mercancías o servicios podemos pensionar a diligenciar un apremio estratégica es interesante para crear decisión a independizar de esa luz, la organización puede construir el cuadro de actividades necesarias para obtener y favorecer con la utilidad o prestación indispensable, nada más en términos de actividades, Estrella igualmente quien es el sobresaliente para realizarlas, cuándo se deben hacer , en qué legislatura , con qué medios se realizan, organizando así el cambio lucrativo con el cual trabajará la entidad.

La gestión de calidad en la MYPE.

Los investigadores San-salvador, Trigueros, & Javier, (sf) nos dicen que la civilización de la calidad general debe partir los componentes , quien no exclusivamente debe existir sugestionado de la carencia de arriesgar por el perfeccionamiento continuo como elemento en la elaboración, ocasionando a toda la planificación para la elaboración y los medios fundamentales para ello, la eventualidad que asimismo debe dar el prototipo incluyéndose enérgicamente en todas las solicitudes de acrecentamiento tanto interno como externamente de la compañía, y confirmando de esta representación su responsabilidad con la calidad general. (p.161)

Promoción de la calidad para mejorar la competitividad

Hessel Schuurman (sf), plantea interpretar la dependencia que simule la actividad para las programaciones nacionales orientadas a optimizar la prodigalidad la competitividad en América Latina. En los mercados los ciclos crecidamente globalizados y liberalizados, a la calidad es indispensable y, por lo tanto, la comprensión de las maniobras de las técnicas y de representación de la calidad es necesarios dotarles del auxilio significativamente a incrementar el desempeño competitivo de los países, los sectores económicos y las organizaciones. Distribución que la competencia contribuya al incremento sostenible, convendría sistematizar tales técnicas y aplicarlas considerablemente a partir de una representación gubernamental. Últimamente los gobiernos latinoamericanos han posicionado los movimientos de importantes planes para abrir brechas y favorecer la transmisión de las técnicas de la gestión de la calidad. Asimismo esta frecuencia tendrá una circunstancia cada etapa superior en los objetivos de engrandecimiento general y económico de los países de la región.

Se ejecuta, a peculiaridad de que la elaboración de descubrimientos es competencia de la gestión de calidad no ha sido comprensible ni rápida, por el modelo, en América Latina las

normas ISO 9000 para los sistemas de calidad no se han comunicado con la misma prontitud que en otras regiones del universo. Para el innovador la categoría de comprensión del poder de los países se ha inspeccionado afectados por las características de los mercados, las dificultades en orientación a los medios, las habilidades de las representaciones conservadoras y las circunstancias macro-económicas, factores que pueden vincularse con las deserciones de proveedores que se producen internamente de las empresas, entre éstas y en los mercados de circunstancias. El desarrollo en varios gobiernos ha optado por principiar las técnicas de la gestión de la calidad para determinar los ajustes necesarios ante las fallas de las actividades comerciales. La información concluye con una reseña de las actividades realizadas en algunos países de América Latina para incrementar la difusión de los sistemas de realización la disposición establecidos en las normas ISO 9001

2.2.2. Capacitación

Según Chiavenato (2017) quien afirma que la capacitación es un desarrollo educativo a corto plazo, aprovechado de manera sistemática y organizada, de mucha productividad para comunicar conocimientos, que contribuye en las personas a mejorar sus habilidades en el trabajo y puesto que desarrolla. En la presente investigación relacionada a la característica de la capacitación de las MYPE de apicultura en la siembra, cosecha, producción, recolección y venta se ha recurrido a varios autores a fin de poder identificar las características que de las MYPE.

Objetivos y funciones de la capacitación

El objetivo general de la capacitación es lograr la adecuación del recurso humano para el ejercicio de resolver ejecución o función de una tarea específica, en una sociedad (Carrillo, Jimbo, 2009). Entre los objetivos principales de la capacitación se encuentran los siguientes:

- Aumentar la producción

- Promocionar un ambiente de seguridad mayor en el empleo
- Suministrar el control del recurso humano
- Dotar a la empresa recursos humanos con altas calificaciones en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para el eficiente desempeño del recurso humano.
- Aumentar el sentido consecuente hacia la empresa a través de un aumento de conocimientos y competitividades apropiados.
- Conseguir que se optimicen los ejecutivos y los recursos humanos en el desempeño de sus puestos actuales como futuros.
- Conservar a los funcionarios y al recurso humano permanentemente actualizados frente las modernidades científicas y tecnológicas que se producen información sobre la aplicación de la nueva tecnología.
- Conseguir transformación en el comportamiento del empleado con el propósito de mejorar los vínculos interpersonales entre todos los empleados de la empresa, logrando condiciones de empleo más satisfactorios (Saba,2018)

2.2.2.1. Características

El aprendizaje se rige según las características básicas que mencionamos a continuación

(Saba, 2018) En todos los casos, la capacitación se rige según Características básicas que se mencionan a continuación:

- El contenido combina un enfoque multidisciplinario interactivo en aula, liderado por un facilitador.

- Casos de estudio interactivos y excelentes técnicas de transferencia de conocimientos proveen a los estudiantes de la experiencia y elementos que pueden aplicar a sus tareas in mediatamente.
- Los Capacitadores son profesionales, con credenciales académicas y extensa experiencia en la conducción de proyectos complejos.
- Realización de ejercicios, casos y discusiones.
- Uso de temblantes o plantillas.
- Proyección en pantalla.
- Proyección de videos.
- Ejercicios vivenciales y autoevaluaciones.
- Examen de evaluación final (Opcional).
- Certificado de asistencia o aprobación.
- Entrega del material del curso y soluciones.
- Soporte posterior a los participantes autoevaluaciones.

2.2.2.2 Tipos de Capacitación

Existen dos tipos de capacitación la inminente y la Inducida

- **Inminente.** - Es la que se origina en el seno del grupo es el resultado de la Interrelación de las experiencias o parte de la creatividad de alguien de los trabajadores que luego será compartida por el resto de los colaboradores de la sociedad. (Soto, 2015)
- **Inducida.** Para este caso la enseñanza proviene de la parte externa que no es parte del grupo de trabajadores de la organización por ejemplo cursos dictados por instituciones dedicadas a capacitar a empresas.(Soto, 2015)

2.2.2.3 Métodos técnicas de la Capacitación y desarrollo

Obed (2008) los procedimientos conducen como facilitador, las cuáles apoyan a lograr los objetivos. Son dos los procedimientos de instrucción diligentes, a continuación, detallamos:

1. Procedimientos de adiestramiento al trabajador en el puesto de ocupación. En el ambiente de este sistema las personas son preparadas para las diferentes actividades que se desarrollan entre ellas, el financiamiento que obtienen al momento de solicitar créditos, orientándoles a ser informados antes de concretizar la acción financiera.
 - ✓ Enseñanza en el sitio: Es la técnica de aprender haciendo, es una enseñanza directa en el campo de acción.
 - ✓ Rotación de puesto: Se prepara al personal para que esté listo en poder sustituir a alguien por causas como salud, vacaciones.
 - ✓ Relación experto-aprendiz: Se maneja de forma principal una retroalimentación, o sea transferencia de acciones de conocimiento.

2. Sistemas de capacitación adaptadas fuera del área de trabajo: En este ámbito existen las siguientes:

- ✓ Conversaciones, videos, filme, audiovisuales: No es necesaria la intervención directa del colaborador.
- ✓ Actuación o socio drama: permite acceder al trabajador y da la oportunidad de crear lazos de amistad, lo más estimable es que aprende a diferenciar los desaciertos.
- ✓ Análisis de sucesos: protege al colaborador soluciona problemas.
- ✓ Interpretación, aprendizajes individuales, instrucción preparada: Viene a ser el desarrollo de cursos exactamente programados.
- ✓ reparación para las investigaciones de concientización: Radicar en el tipo de entrenamiento personal.

La planificación de capacitación a corto, mediano y largo plazo.

Los investigadores que estudian los recursos humanos en la organización, dan a conocer el sistema de la capacitación que los trabajadores tienen la pertinencia de recibir, revelando dos opciones de técnicas: Técnicas de capacitación en el puesto y técnicas de capacitación fuera del puesto

a) Técnicas de capacitación en el puesto

La indagadora Gamboa en relación a este procedimiento establece una diversidad de capacitaciones, como:

- ✓ Experto-Aprendiz. Acreditado como el aprender llevando con la guía de un experto.

- ✓ Movimiento de puesto. Ocasión para los empleados que tiene la potestad de ascender del cargo.

Rotación de Puestos. Centrado en los directores para familiarizar con la plaza de la gerencia. Sustitución de puesto. Referido a la rotación de un trabajador, por alguien que se encuentra mejor capacitado en el puesto. Método de Reemplazo.

Capacitación en equipo. Acondicionamiento de personas para solucionar situaciones complicadas.

- b) Técnicas de capacitación fuera del puesto.
- c) Conversación. Forma directa de contacto verbal de la transmisión del conocimiento.
- d) Videoconferencias. Emisión sincronizada del conocimiento.
- e) Videos, películas y audiovisuales. Son medios proyectados para una mejor visualización.

Estudio de Casos (Empleados). Se espera que las personas estudien indagación proporcionada en el caso y tomen iniciativas basadas en éste de manera grupal.

2.2.2.4 Técnicas

Lectura: En la cual un instructor presenta verbalmente información a un grupo de oyentes, que reciben la información y la analizan.

Instrucción programada: Esta aplica sin un instructor humano. Se presentan pequeñas partes de información que requieren las correspondientes respuestas. Los tipos de repuestas generalmente son de opción múltiple, verdadera o falsa, etc.

Capacitación en clase: Es el entrenamiento fuera del local de trabajo. Los educandos son reunidos fuera y cuentan con un profesor que transmite el contenido del programa de capacitación.

Capacitación por computadora (CBT): Con ayuda de la tecnología de la información (TIC), se puede hacer un programa de capacitación.

Capacitación en el puesto: utilizado para capacitar a no ejecutivos es esta que tiene la ventaja de proporcionar experiencia directa en condiciones normales de trabajo; así mismo, da una oportunidad de que el instructor-un gerente o empleado de alto nivel- desarrolle buenas relaciones con los empleados nuevos.

Instrucción capacitada: Permite que un mínimo de instructores maneje un número elevado de participantes. Este método es muy adecuado en las áreas en que la información puede presentarse por medio de conferencias, demostraciones, películas y videos o mediante instrucciones de computadoras.

2.2.2.5 Finalidad de la Capacitación

(Piña, 2010) La capacitación sirve para el desarrollo de las capacidades y habilidades del personal un desarrollo de recursos humanos efectivo en una empresa implica planeamiento, estructuración, educación, capacitación para así brindar conocimiento, destrezas y compromiso en los miembros y personal al máximo y creativamente como herramientas para brindar poder. La capacitación hará que el colaborador sea más competente y hábil.

2.2.2.6 Pasos del proceso de Capacitación

(Emprende, 2008) Este proceso va desde la detección de necesidades hasta la evaluación de resultados. El siguiente diagrama da un panorama general del. Pasos para elaborar un programa de capacitación:

- Primer paso: Detección de necesidades

- Segundo paso: Clasificación y jerarquización de las necesidades de capacitación
- Tercer paso: Definición de objetivos
- Cuarto paso: Elaboración del programa
- Quinto paso: Ejecución
- Sexto paso: Evaluación de resultados.

Para elaborar un programa de capacitación el primer paso es detectar las necesidades de la empresa. Aplicar técnicas adecuadas para este fin elimina las pérdidas de tiempo.

El segundo paso es clasificar y jerarquizar esas necesidades. Es decir, se tienen que clasificar y ordenar para decidir cuáles son las más urgentes, o más importantes, o cuáles requieren atención inmediata y cuáles se tienen que programar a largo plazo.

El tercer paso es definir los objetivos de capacitación, es decir, motivos de llevar adelante el programa. Estos objetivos tienen que formularse de manera clara, precisa y medible para más adelante, después de aplicar el programa puede evaluar los resultados.

El cuarto paso es elaborar el programa de capacitación. En este momento se d e t e r m i n a qué (contenido), cómo (técnicas y Ayudas), cuándo (fechas, horarios), a quién (el grupo), quién (instructores), cuánto (presupuesto). El quinto paso es ejecutar el programa, es decir, llevarlo a la práctica.

2.2.2.7 Beneficios de la Capacitación

(Emprende, 2008) Algunos de esos beneficios para la empresa son los siguientes:

- Ayuda a prevenir riesgos de trabajo.
- El programa. Esto debe hacerse antes, durante y después de ejecutarlo.
- Produce actitudes más positivas.
- Aumenta la rentabilidad de la empresa.
- Eleva la moral del personal.
- Mejora el conocimiento de los diferentes puestos y, por lo tanto, el desempeño.

- Crea una mejor imagen de la empresa.
- Facilita que el personal se identifique con la empresa.
- Mejora la relación jefe-subordinados.
- Facilita la comprensión de las políticas de la empresa.
- Proporciona información sobre necesidades futuras de personal a todo nivel.
- Ayuda a solucionar problemas.
- Facilita la promoción de los empleados.
- Incrementa la productividad y calidad del trabajo.
- Promueve la comunicación en la organización.

2.2.2.8 Importancia de la Capacitación Empresarial

(Barrios, 2012) En la actualidad la formación empresarial es de suma significación porque aporta al desarrollo de los recursos humanos de manera personal como profesional.

Por ello las compañías deben buscar instrumentos que les asignen a sus trabajadores los entrenamientos, habilidades y actitudes que es necesario para lograr un desempeño de acorde con los requerimientos de la empresa. En capacitación están diseñados programas para comunicar la información relacionada a las diligencias de cada sociedad. A través de estos, los trabajadores tienen la oportunidad para aprender cosas modernas, actualización de sus experiencias y conocimientos, ser empáticos con otras personas, para de esa manera poder satisfacer sus propias necesidades, mediante maniobras y procedimientos modernos que apoyen para aumentar sus competencias, para el desempeño exitoso en el puesto asignado, siendo permisible a su vez para que las sociedades alcancen sus objetivos.

En muchas de las organizaciones la capacitación es considerada como un desembolso innecesario, sin tomar en cuenta que se puede ofertar resultados positivos y el aumento en la productividad y la calidad del desempeño; es decir es una inversión que trae muchos beneficios al recurso humano y a la sociedad empresarial (Barrios,2012)

III. HIPÓTESIS

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) que cuando se realiza una investigación descriptiva no se registra hipótesis, ya que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea supeditado a análisis.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

Según Hernán, Fernández y Batista (2010) el diseño de indagación de mi tesis fue descriptiva porque especifica las dimensiones de las variables, se ocupa de la definición de los fenómenos sociales o clínicos en una circunstancia temporal que en caso de mi estudio es para el año 2021 y geográfica definida que en este caso sería la MYPE comercial del distrito de Illimo-Lambayeque

El nivel de investigación fue cuantitativa porque examinaron midieron o cuantificaron numéricamente las variables estudiadas que en este caso son: Gestión de Calidad y Capacitación en las MYPE comerciales giro venta de miel de Abeja en el distrito de Illimo Lambayeque 2021 (Edelmira, G.L a Rosa 2005)

Según Kerlinguer (2002) el diseño fue no experimental porque el estudio se desarrolló, tal como se dan las actividades observadas, es decir, sin manipular deliberadamente las variables (gestión de calidad y Capacitación), se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto.

4.2. Universo y muestra

4.2.1 Población

Las pequeñas unidades económicas empresariales en estudio estuvieron constituidas por 22 tiendas de ventas de miel de abeja; concordando con la variable la población para esta variable es finita porque se consideró a los trabajadores en una cantidad de 44, tomando en cuenta las dimensiones de la variable, los procesos que puedan dar el dictamen finalidad y decisivo por los trabajadores. Por estar cerca a los procedimientos de la institución y poder evaluar la gestión del dueño y/o gerente.

4.2.2. Muestra

Las variables de gestión de calidad y capacitación la muestra es por conveniencia según expresado por Saba (2018) cuando una población es menor que 50 se considera N=n.

La muestra para la gestión de calidad y capacitación es n=44.

Cuadro 1.
Cuadro de MYPE

RELACIÓN DE MYPE		
ORDEN	CODIGO	TRABAJADORES
1	16692303001	2
2	16692303002	2
3	16692303003	2
4	16692303004	2
5	16692303005	2
6	16692303005	2
7	16692303006	2
8	16692303007	2
9	16692303008	2
10	16692303009	2
11	16692303010	2
12	16692303011	2
13	16692303012	2
14	16692303013	2
15	16692303014	2
16	16692303015	2
17	16692303016	2
18	16692303017	2
19	16692303018	2
20	16692303019	2
TOTAL		44

Fuente: Elaboración Propia

CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

Criterios de Inclusión.

Para la variable gestión de calidad se incluirán a todos los trabajadores de las MYPE comercial de miel de abeja en el distrito de Illimo-Lambayeque 2021, que se encuentren disponibles.

Criterios de Exclusión.

Para la variable capacitación se va a excluir a los colaboradores que a pesar que solicitarles su colaboración no están en condiciones de colaborar.

4.3. Definición y operacionalización de variable e indicadores

Cuadro 2.

Matriz de Operacionalización de las Variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala	Fuente	Instrumento	Definición operacional	Metodología
Gestión de Calidad	La gestión de calidad se recapitula en aconsejar que las sociedades empresariales trabajen para lograr su objetivo de cero defectos (Crosby,1996)	Beneficios	Seguridad Supervivencia Competitividad	Ordinal	Trabajadores	Encuesta	La dimensión “Beneficios” será medida sus indicadores : Seguridad Supervivencia competitividad Con la técnica de la encuesta y cuestionario	TIPO DE INVESTIGACIÓN Descriptiva NIVEL DE INVESTIGACIÓN Cuantitativo. DISEÑO experimental de corte trasversal
		Elementos	Eficacia Eficiencia Control	Ordinal	Trabajadores	Encuesta	La dimensión “Elementos” medirá con sus indicadores : Eficacia Eficiencia Control Con la técnica de la encuesta y cuestionario	
Capacitación	Según Chiavenato, (2007) Quien afirma que la capacitación es un desarrollo educativo a corto plazo, aprovechado de manera	Tipos	Conocimiento Inminente Inducción	Ordinal	Trabajadores	Encuesta	La dimensión “Tipos “se medirá con los indicadores Conocimiento Inminente Inducción	

	sistemática y organizada, de mucha productividad para comunicar conocimientos, que contribuye en las personas a mejorar sus habilidades en el trabajo y puesto que desarrolla. Características							
		Necesidades	Motivación Orientación Información	Ordinal	Trabajadores	Encuesta	La dimensión “necesidades “se medirá con sus indicadores : “Motivación, orientación e información” Con la técnica de la encuesta y cuestionario	

Fuente: Elaboración Propia.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según: Castro (2016) indica que las técnicas están referidas a la manera como se van a obtener los datos y los instrumentos son los medios materiales, a través de los cuales se hace posible la obtención y archivo de la información requerida para la investigación.

- ✓ El sistema utilizado para recolectar la información es la encuesta; como fuentes bibliográficas, artículos científicos, tesis, revistas, libros, tuvimos que visitar páginas web informativas del internet concordante al argumento de información.
- ✓ El método utilizado para obtener la información de la indagación fue un sondeo confeccionado de 24 interrogantes repartidas en 2 bloques.

1er bloque contiene 12 pregunta relacionadas con datos de gestión de calidad.

2do bloque consta 12 interrogantes relacionadas con la capacitación en las MYPE encuestadas

4.5. Plan de Análisis

Blaxter (citado por Baca, s.f), una vez recopilados los datos, se tabulan. Luego se realiza el análisis y la interpretación. En la presente investigación se realizarán un tipo de análisis: análisis descriptivo: El análisis descriptivo se efectuará a las dos variables. En dicho análisis se considerará un análisis de frecuencias, de medidas, asimismo de máximos y mínimos. Con respecto al análisis ligado a las hipótesis se analizará inicialmente el nivel de significancia y posteriormente el coeficiente de correlación para la presente investigación será el coeficiente de la persona.

4.6. Matriz de consistencia

Cuadro 3.
Matriz de Consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DEFINICION	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	TECNICA	INTRUMENTO
Gestión de calidad y capacitación en las MYPE comercial de miel de abeja distrito de Illimo-Lambayeque-2021	¿Qué características tiene la gestión de calidad y la capacitación en las MYPE comerciales de miel de abeja distrito del Illimo-lambayeque - 2021?	<p>Objetivo general. Conocer la gestión de calidad y la capacitación en la MYPE comercial de miel de abeja en el distrito de Illimo-Lambayeque 2021</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>a). Conocer como es la gestión de calidad en la MYPE comercial de miel de abeja en el distrito de Illimo-Lambayeque-2021</p> <p>b).-Describir los elementos de la gestión de calidad en la MYPE comercial de miel de abeja en el distrito de Illimo-Lambayeque-2021</p>	<p>Según Hernández, Fernández y Baptista (2014)</p> <p>que cuando se realiza una investigación descriptiva no se registra hipótesis, ya que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea supeditado a análisis</p>	GESTIÓN DE CALIDAD	<p>La gestión de calidad se recapitula en aconsejar que las sociedades empresarial es trabajen para lograr su objetivo de cero defectos (Crosby,1996)</p>	BENEFICIOS	<p>La dimensión “Beneficios” será medida sus indicadores : Seguridad Supervivencia Competitividad con la técnica de la encuesta y cuestionario</p>	<p>Seguridad Supervivencia Competitividad</p>	ENCUESTA	CUESTIONARIO
						ELEMENTOS	<p>La dimensión “Elementos” medirá con sus indicadores : Eficacia Eficiencia Control Con la técnica de la encuesta y cuestionario</p>	<p>Eficacia Eficiencia Control</p>	ENCUESTA	CUESTIONARIO
						TIPOS	<p>La dimensión “Tipos “se medirá con los indicadores Inducción Conocimiento Inminente</p>	<p>Inducción Conocimiento Inminente</p>	ENCUESTA	CUESTIONARIO
							<p>La dimensión “necesidades” se medirá con sus indicadores</p>	<p>Motivación Orientación</p>		
				CAPACITACION	<p>Según Chiavenato, (2017) Quien afirma que la capacitación es un desarrollo educativo a corto plazo,</p>					

		<p>c).Identificar los tipos de capacitación en la MYPE comercial de miel de abeja en el distrito de Illimo Lambayeque-2021.</p> <p>d).-Conocer las necesidades de capacitación en la MYPE comercial de miel de abeja en el distrito de Illimo Lambayeque-2021</p>			<p>aprovechad o de manera sistemática y organizada, de mucha productividad para comunicar conocimientos, que contribuye en las personas a mejorar sus habilidades en el trabajo y puesto que desarrolla. Características</p>	<p>NECESIDADES</p>	<p>“Motivación, orientación e información” con la técnica de la encuesta y cuestionario</p>	<p>Información</p>	<p>ENCUESTA</p>	<p>CUESTIONARIO</p>
--	--	---	--	--	--	--------------------	---	--------------------	-----------------	---------------------

Fuente: Elaboración Propia.

4.7. Principios éticos

Toda actividad de investigación que se realiza en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote aprueba esta línea de investigación que es valorada con los principios éticos versión 2019 se guía por los siguientes principios:

- **Protección a las personas.-** La persona comprometida en una investigación es el fin y no el medio, por lo cual debe estar protegida requiriendo cierto grado de cuidado en las indagaciones donde se requieran la participación de personas, se debe guardar la privacidad, la identidad, la Dignidad humana, la confiabilidad y la diversidad. En origen las personas comprometidas en las investigaciones intervengan de forma espontánea y que colaboren con información interesante, involucrando la deferencia a sus obligaciones primordiales en especial si se ubica en estado vulnerable.

- **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.-** Las investigaciones que implican a la flora y fauna que son parte del medio ambiente se debe prevenir para evitar daños. Las investigaciones deben reverenciar la nobleza de los animales y el cuidado de la flora sobre los fines científicos; se debe tomar disposiciones para prevenir efectos adversos e incrementar el rendimiento.

- **Libre participación y derecho a estar informado.-** En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

- **Beneficencia no maleficencia.-** Las personas involucradas en la investigación se le debe asegurar su comodidad. En esa interpretación su comportamiento del observador debe

responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

- **Justicia.** – El observador debe desempeñar un entendimiento ponderable y tomar las reservas necesarias considerando que sus sesgos y restricciones en sus actitudes y entendimientos no den lugar o permitan prácticas inmerecidas. Se identifica que imparcialidad y el derecho estipulan a todas las personas que intervienen en la investigación tienen derecho acceder a los resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

- **Integridad.**- Ofrecer a la Universidad un producto de calidad e íntegro o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1 Variable Gestión de calidad

Objetivo específico: Conocer como es la Gestión de Calidad

Tabla 1.

Equipos de protección individual

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	24	54.54
NO	20	45.45
TOTAL	44	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores
Elaboración propia del investigador

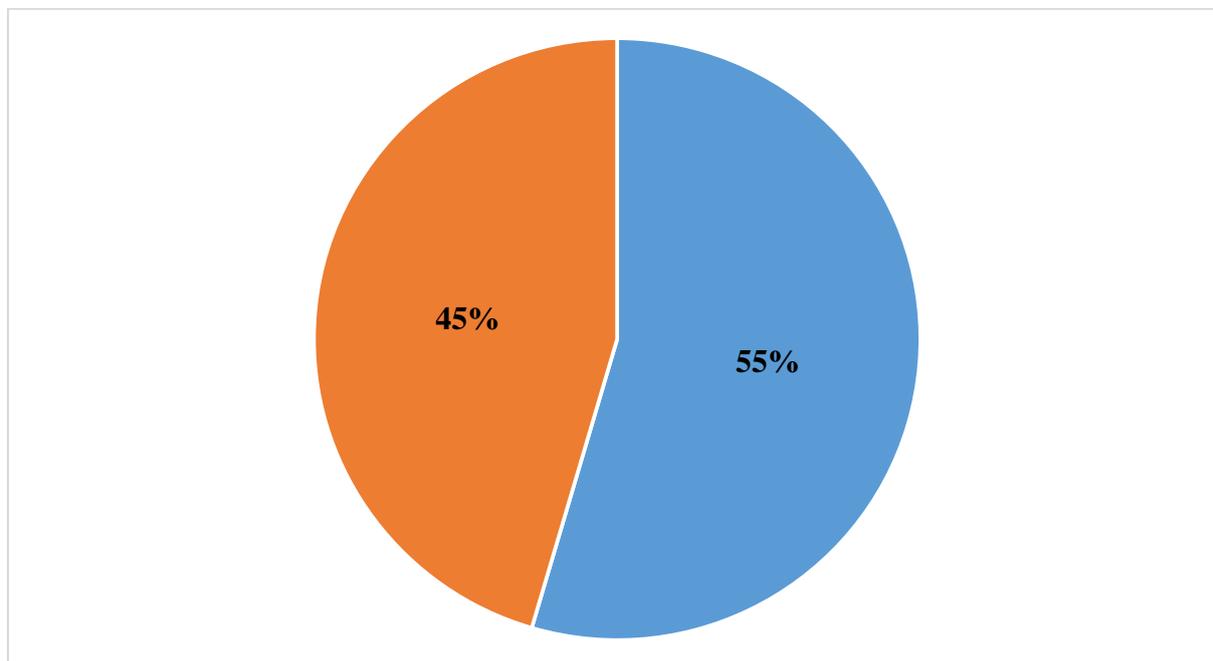


Figura 1.
Equipos de protección individual

Resultados:

El Gráfico circular que representa la MYPE dota de equipos de seguridad a sus trabajadores.

Tabla 2.
Sistema de seguridad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	38	83.36%
NO	06	13.63%
TOTAL	44	100%

Fuente Encuesta aplicada a los trabajadores
Elaboración propia del investigador

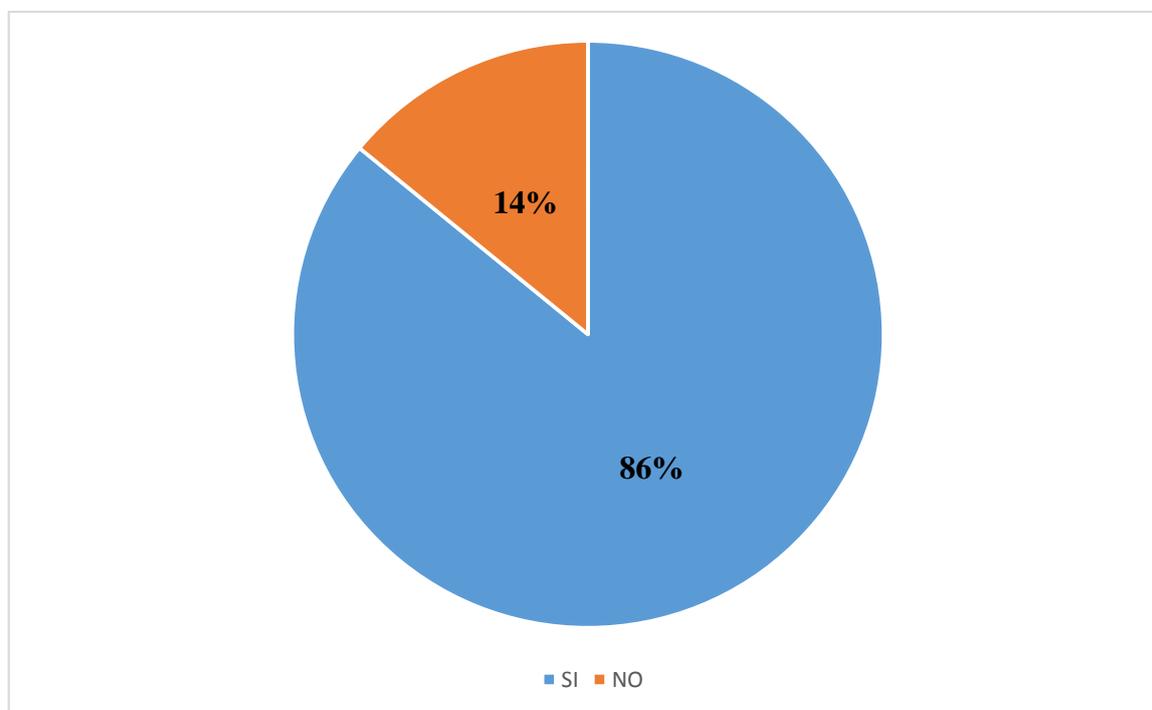


Figura 2.
Sistema de seguridad

Resultados:

El Gráfico circular representa que los dueños de las MYPE no cuentan con algún sistema de seguridad.

Tabla 3.
Adapta a las tendencias

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	44	100%
NO	0	0%
TOTAL	44	100%

Fuente Encuesta aplicada a los trabajadores
Elaboración propia del investigador

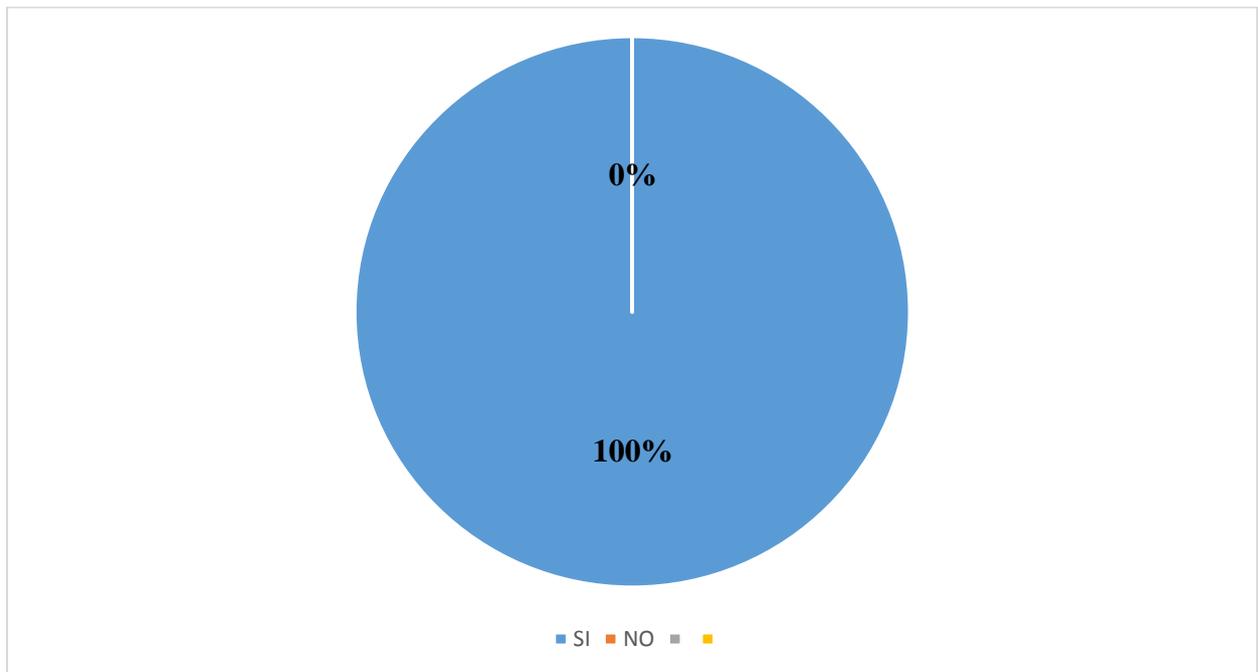


Figura 3.
Adapta a las tendencias

Resultados:

El Grafico circular representa que los dueños de las MYPE aplican tendencias.

Tabla 4.
Utilizan la información y datos de los clientes de manera continua

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	22	50%
NO	22	50%
TOTAL	44	100%

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores
Elaboración propia del investigador.

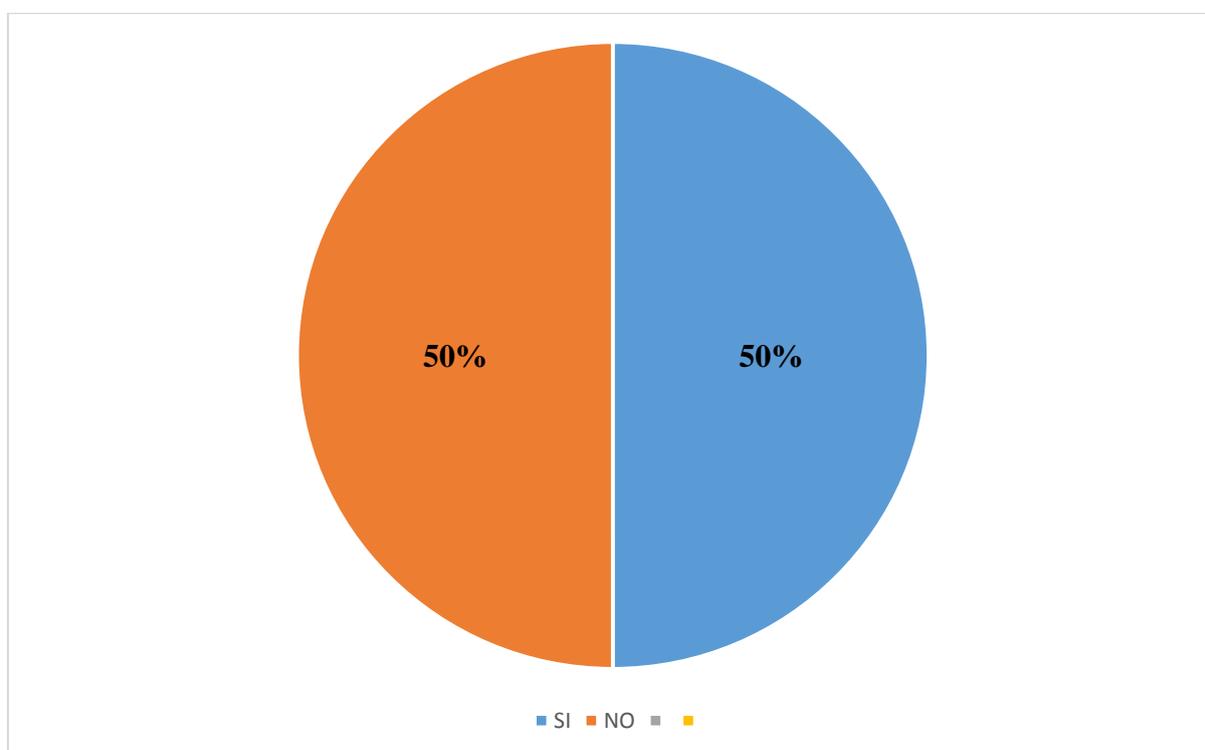


Figura 4.
Utilizan la información y datos de los clientes de manera continua

Resultados:

El Grafico circular representa que los dueños de las MYPE se preocupan por estar actualizados.

Tabla 5.
Sistema garantiza la satisfacción de los clientes

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	36	81.81 %
NO	8	18.18 %
TOTAL	44	100 %

Fuente .Encuesta aplicada a los trabajadores
 Elaboración propia del investigador.

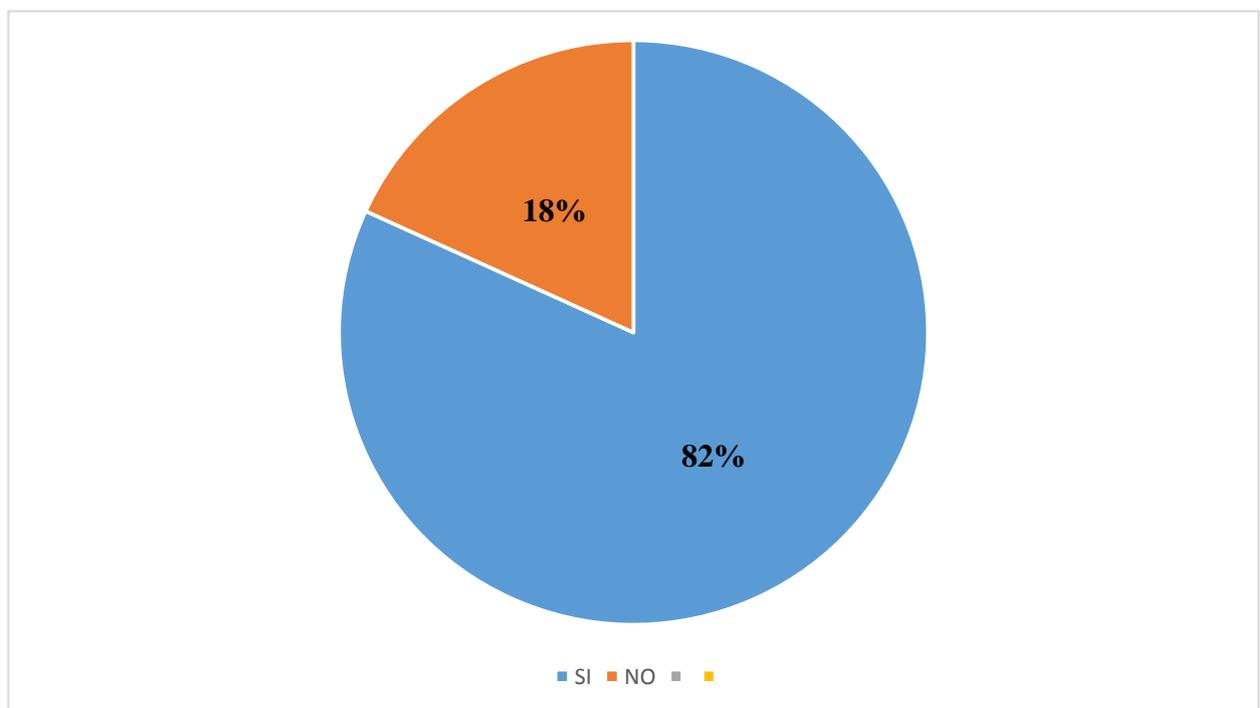


Figura 5.
Sistema garantiza la satisfacción de los clientes

Resultados:

El Gráfico circular representa que los dueños de las MYPE se preocupan por la satisfacción del cliente.

Tabla 6.
Entendimiento del propietario con las necesidades del cliente

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	68.19%
NO	14	31.81%
TOTAL	44	100%

Fuente Encuesta aplicada a los trabajadores
Elaboración propia del investigador.

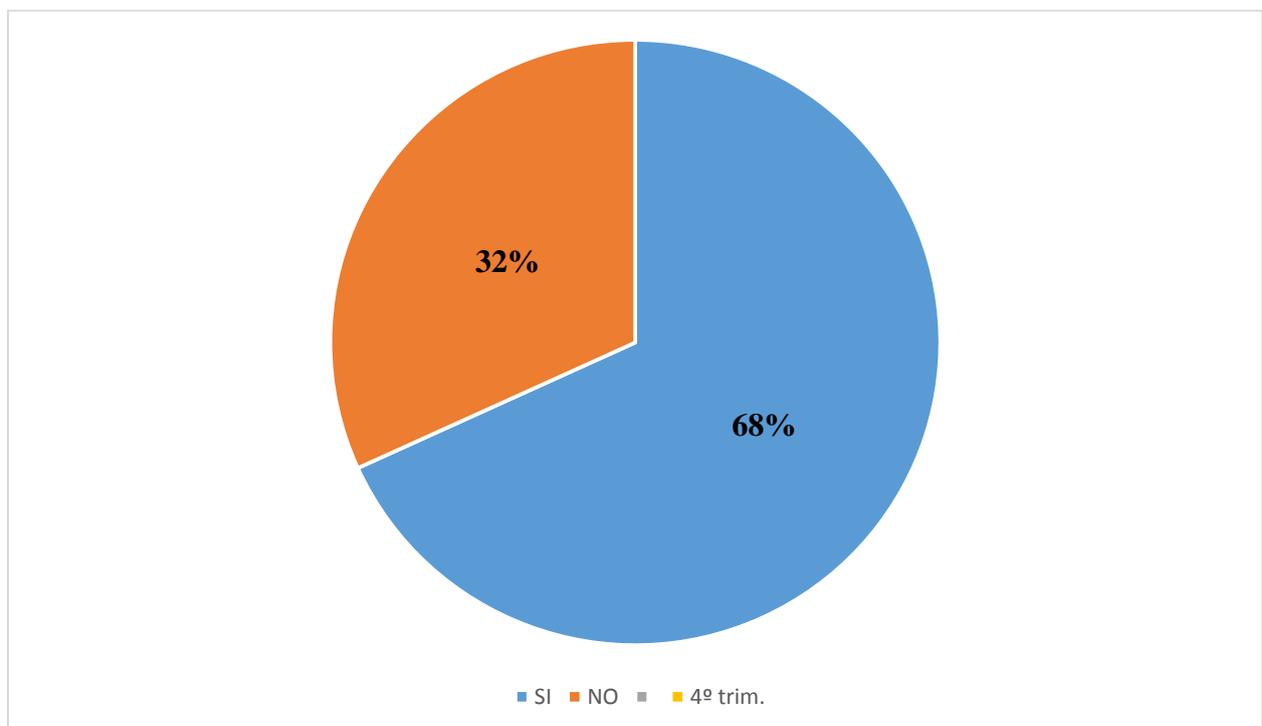


Figura 6.
Entendimiento del propietario con las necesidades del cliente

Resultados:

El Gráfico circular representa que los dueños de las MYPE entienden lo que necesita el cliente y le proporcionan.

Objetivo específico: Describir los elementos de la Gestión de calidad

Tabla 7.
Manual de calidad en la empresa

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	25	56.81 %
NO	19	43.18
TOTAL	44	100 %

Fuente Encuesta aplicada a los trabajadores
Elaboración propia del investigador

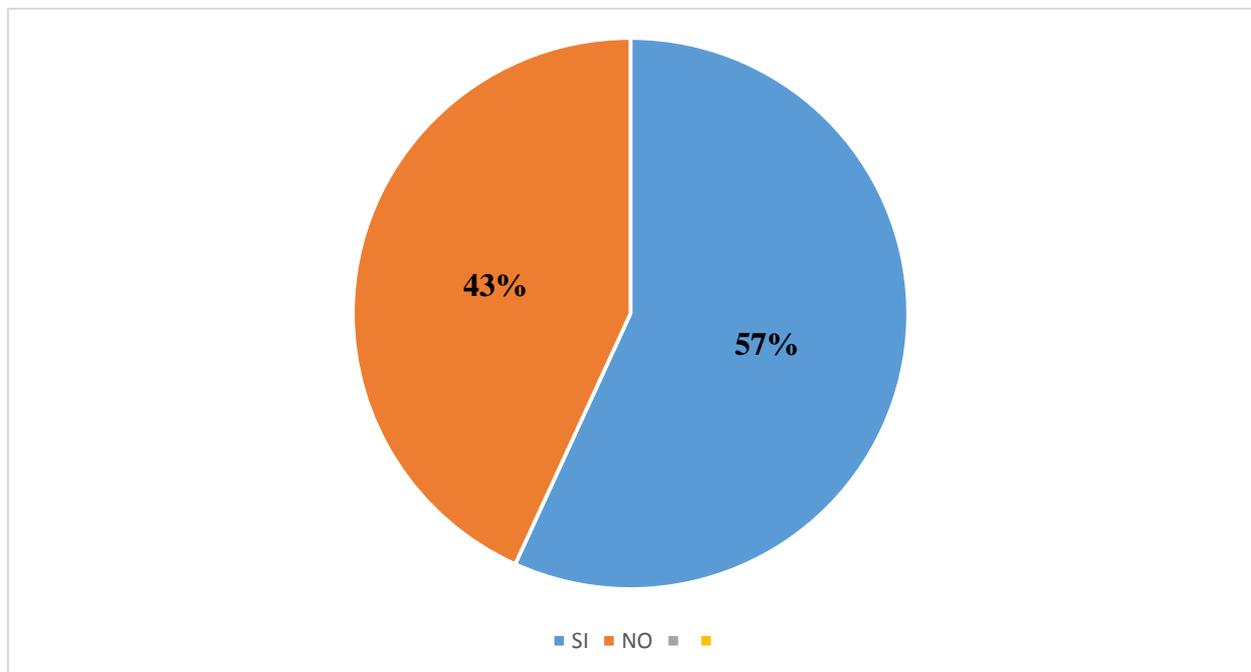


Figura 7.
Manual de calidad en la empresa

Resultados:

El Gráfico circular representa que los dueños de las MYPE si cuentan con manual de calidad.

Tabla 8.

Los productos cuentan con garantía y fecha de vencimiento

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	44	100%
NO	0	0
TOTAL	44	100%

Fuente Encuesta aplicada a los trabajadores
Elaboración propia del investigador

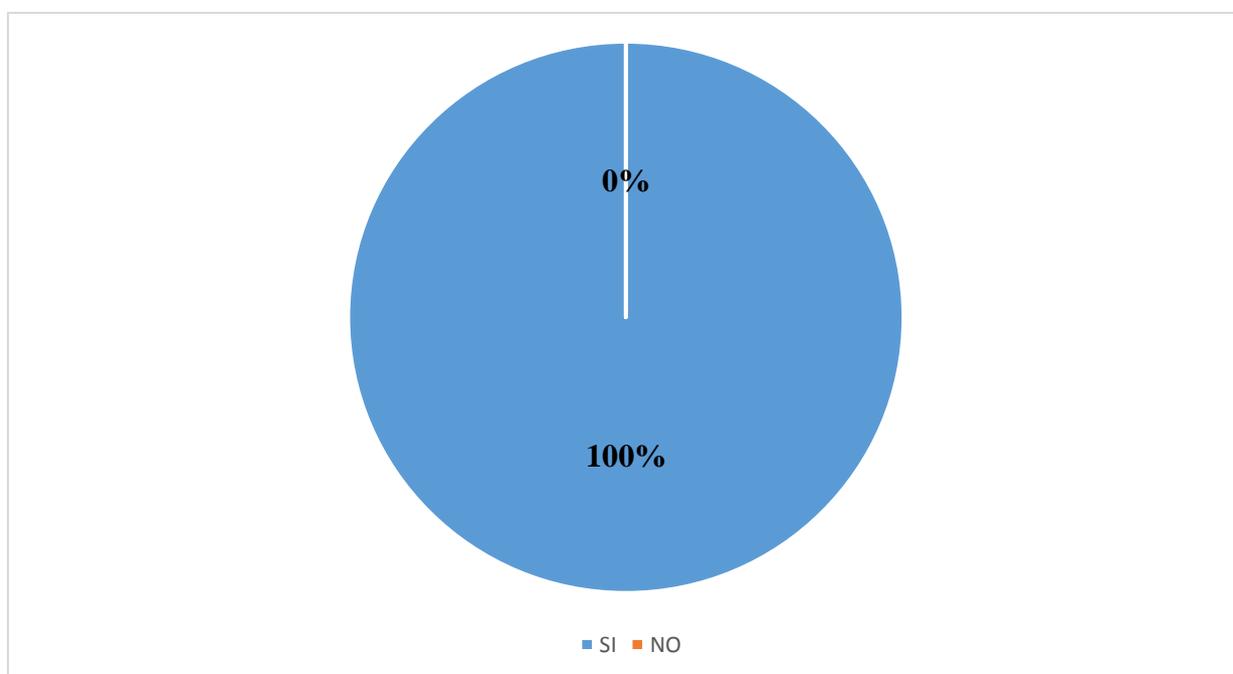


Figura 8.

Los productos cuentan con garantía y fecha de vencimiento

Resultados:

El Gráfico circular representa que los dueños de las MYPE se preocupan por tener productos frescos.

Tabla 9.
Alcanza lo planificado

ALTERNATIVAS	FRCUENCIA	PPORCENTAJE
SI	33	75%
NO	11	25%
TOTAL	44	100%

Fuente Encuesta aplicada a los trabajadores
Elaboración propia del investigador

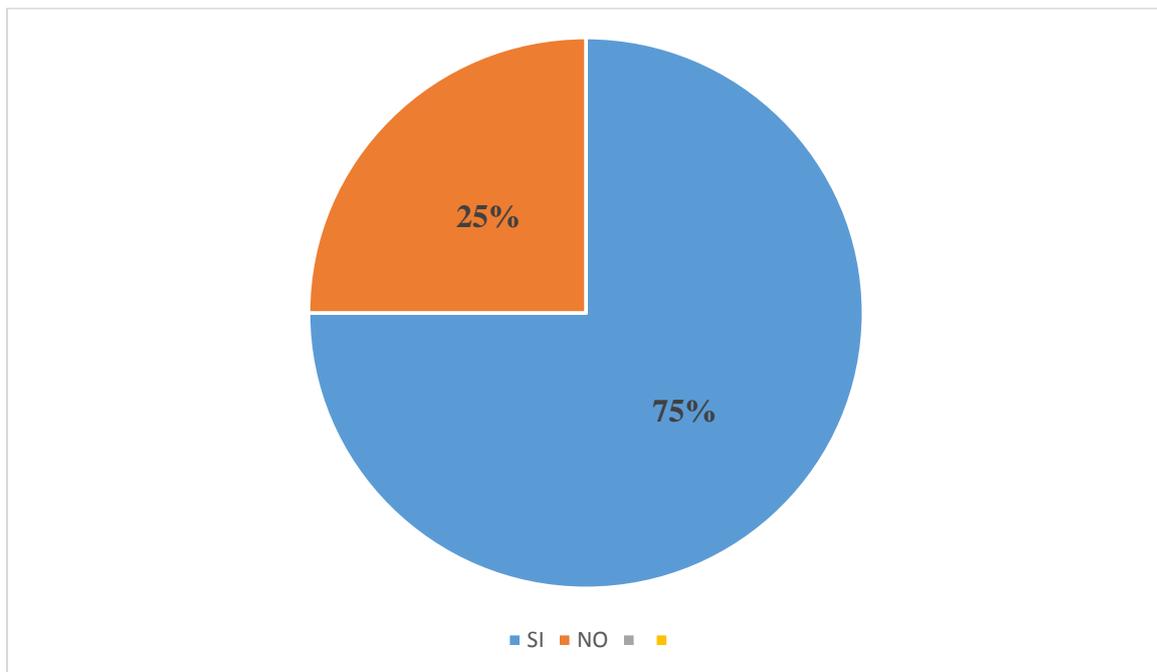


Figura 9.
Alcanza lo planificado

Resultados:

El Gráfico circular representa que los dueños de las MYPE se preocupan por alcanzar lo planificado.

Tabla 10.
Implementa sistema de gestión de calidad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	30	68.18 %
NO	14	31.81%
TOTAL	44	100%

Fuente Encuesta aplicada a los trabajadores
 Elaboración propia del investigador

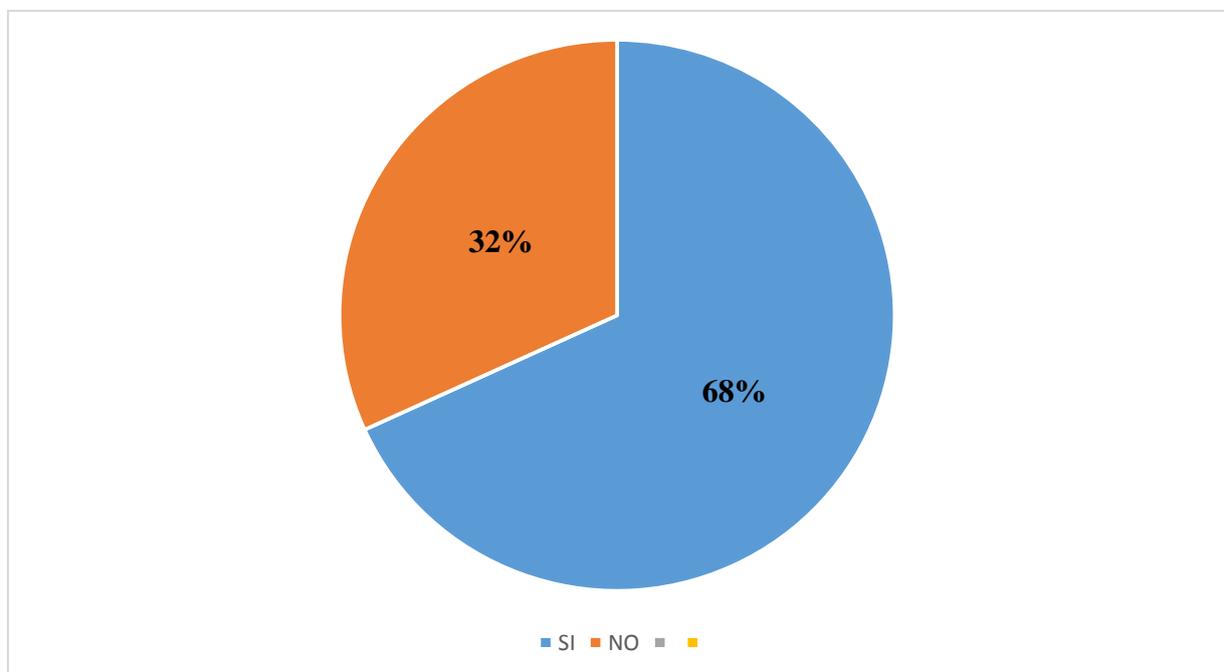


Figura 10.
 Implementa sistema de gestión de calidad

Resultados:

El Gráfico circular representa que los dueños de las MYPE afirman contar con un sistema de calidad

Tabla 11.
Calidad del producto que la empresa expende es el adecuado

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	44	100%
NO	0	0%
TOTAL	44	100 %

Fuente Encuesta aplicada a los trabajadores
 Elaboración propia del investigador

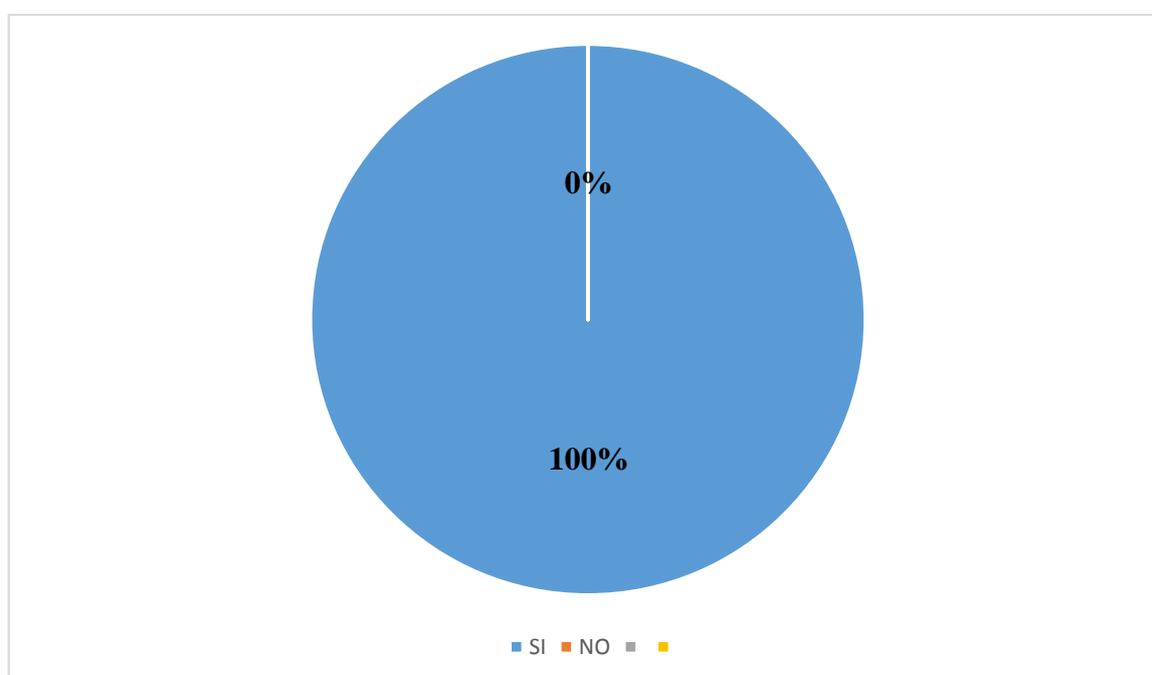


Figura 11.
 Calidad del producto que la empresa expende es el adecuado

Resultados:

El Grafico circular representa que los dueños de las MYPE se han preocupado de vender productos son de buena calidad.

Tabla 12.
Control kardex

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	38	88.63 %
NO	6	13.63 %
TOTAL	44	100%

Fuente Encuesta aplicada a los trabajadores
Elaboración propia del investigador

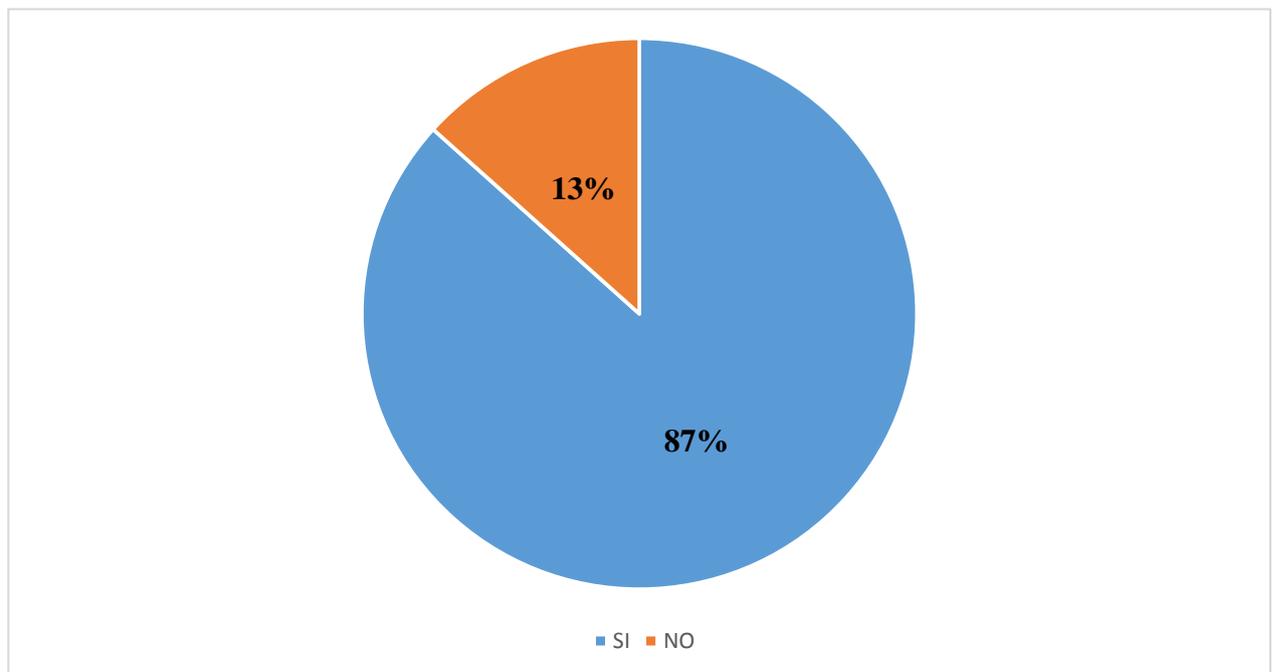


Figura 12.
Control Kardex

Resultados:

El Grafico circular representa que las MYPE si controla el stock de almacén mediante control Kardex.

5.1.2. Variable de la capacitación

Objetivo Específico: Identificar los tipos de capacitación

Tabla 13.
Capacitación frecuente

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	33	75.00%
NO	11	25.00 %
TOTAL	44	100 %

Fuente Encuesta aplicada a los trabajadores
Elaboración propia del investigador.

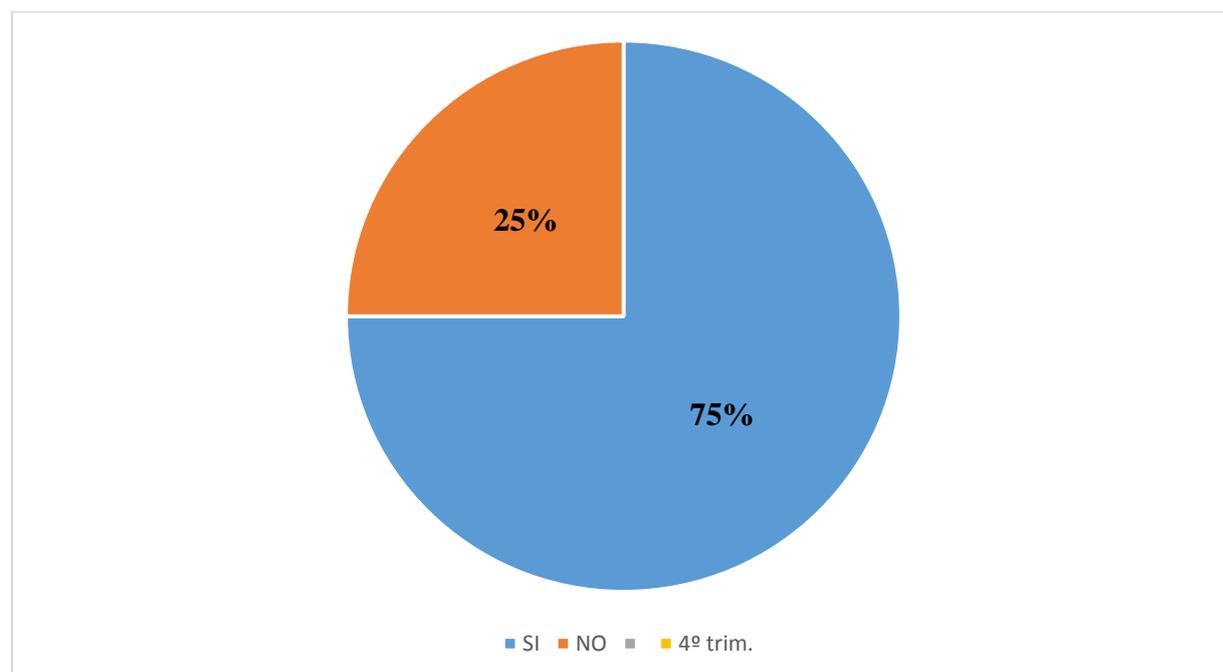


Figura 13.
Capacitación frecuente

Resultados:

Grafico circular representa que los dueños de la MYPE si realizan capacitaciones.

Tabla 14.
Cumplimiento de funciones

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	44	100%
NO	0	0%
TOTAL	44	100%

Fuente Encuesta aplicada a los trabajadores
Elaboración propia del investigador

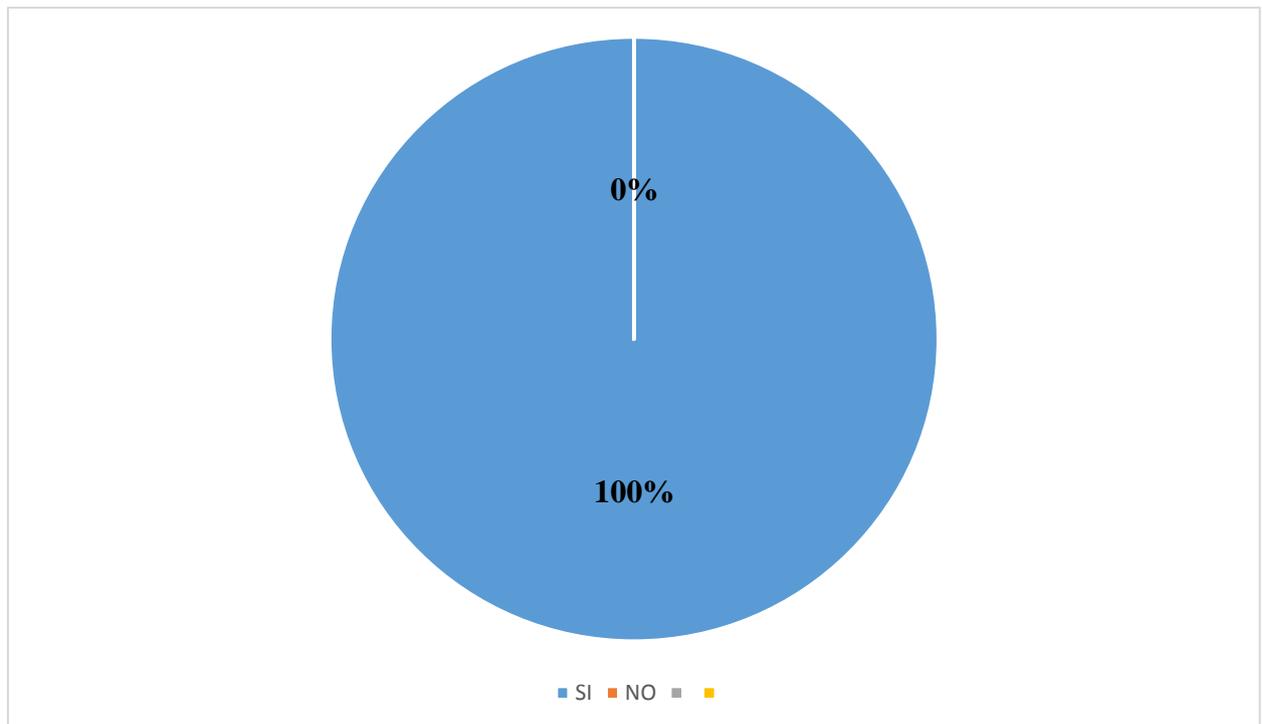


Figura 14.
Cumplimiento de funciones

Resultados:

El Grafico circular representa que los dueños de la MYPE asignan responsabilidades a sus colaboradores.

Tabla 15.
Respeto las normas y políticas

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	44	100%
NO	0	0%
TOTAL	44	100%

Fuente Encuesta aplicada a los trabajadores
Elaboración propia del investigador

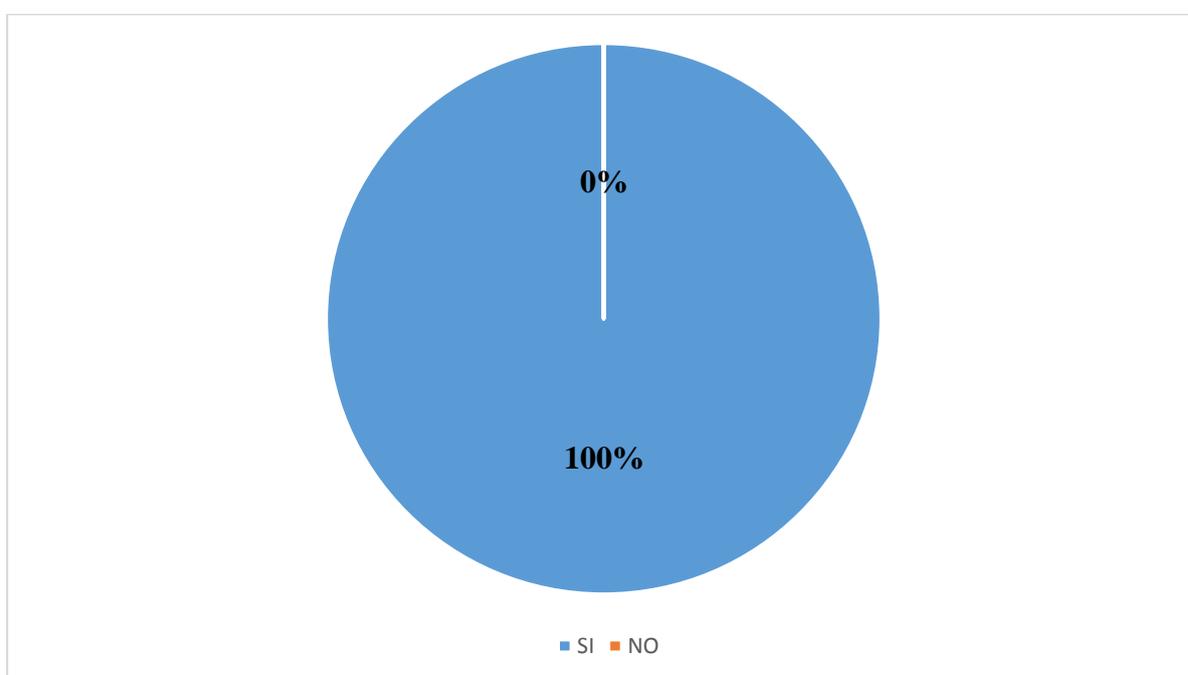


Figura 15.
Respeto las normas y políticas

Resultados:

El Gráfico circular representa que los trabajadores de la MYPE respetan la política y norma.

Tabla 16.
Conocimiento de la trayectoria de la MYPE

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	31	70.45%
NO	13	29.54%
TOTAL	44	100%

Fuente Encuesta aplicada a los trabajadores
 Elaboración propia del investigador

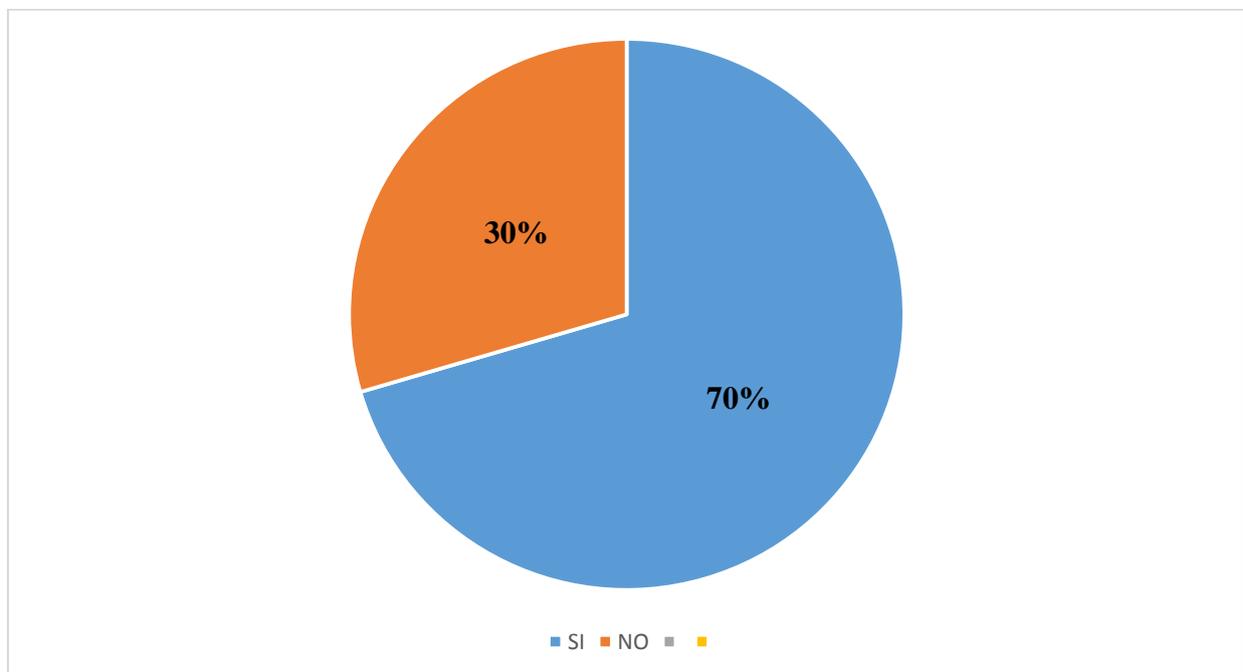


Figura 16.
 Conocimiento de la trayectoria de la MYPE

Resultados:

El Grafico circular representa que los trabajadores de la MYPE conocen la trayectoria de la empresa.

Tabla 17.
Solución de problemas

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	44	100%
NO	0%	0%
TOTAL	44	100%

Fuente Encuesta aplicada a los trabajadores
Elaboración propia del investigador

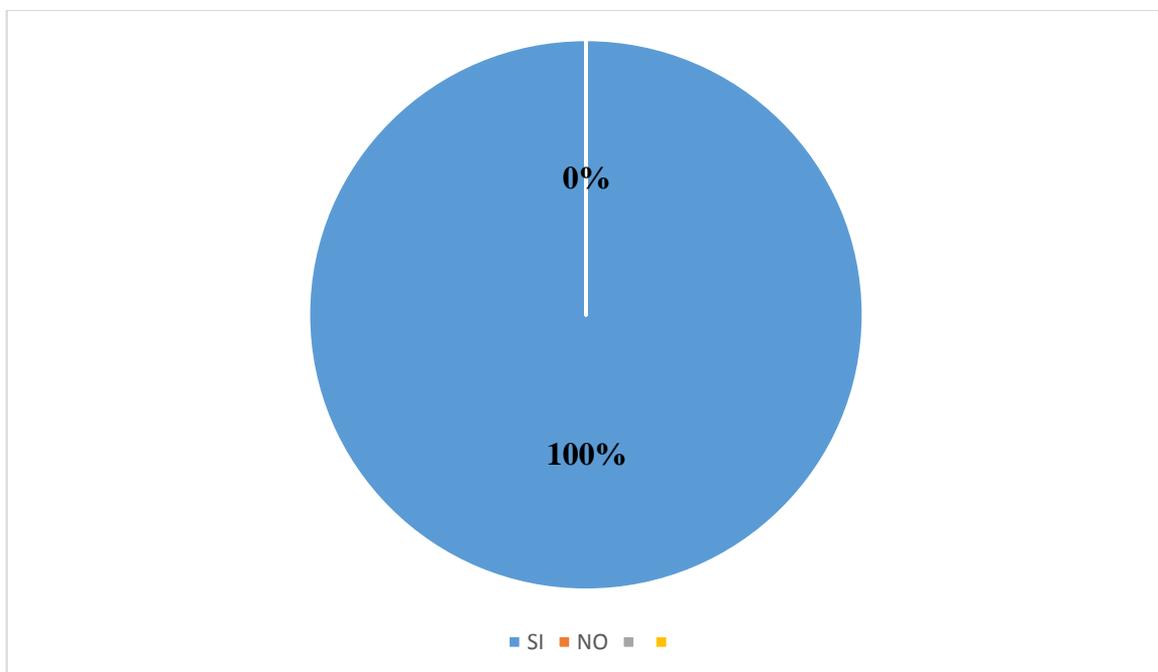


Figura 17.
Solución de problemas

Resultados:

El Grafico circular representa que los trabajadores de la MYPE si solucionar inconvenientes.

Tabla 18.
Plan de contingencia

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	37	84.09%
NO	07	15.90
TOTAL	44	100%

Fuente Encuesta aplicada a los trabajadores
Elaboración propia del investigador

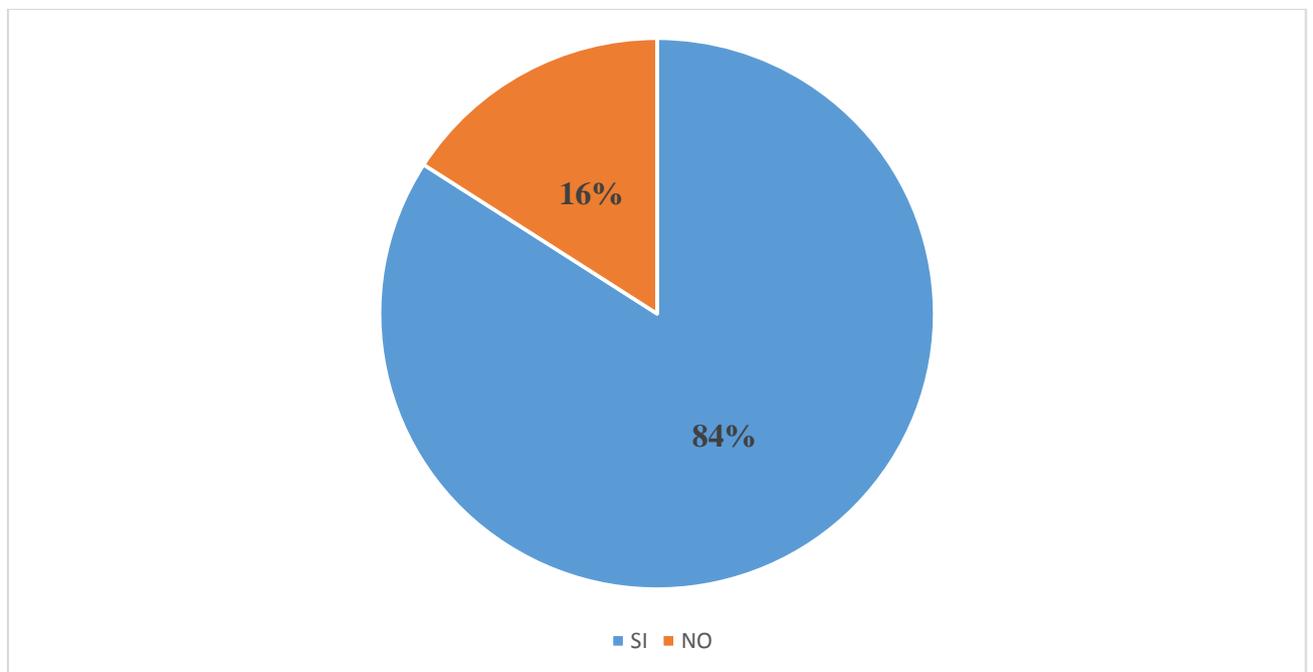


Figura 18.
Plan de contingencia

Resultados:

El Grafico circular representa que los trabajadores de la MYPE si solucionan inconveniente.

Objetivo específico: Conocer las necesidades de la capacitación

Tabla 19.
Se siente motivado

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	34	77.27%
NO	10	22.72%
TOTAL	44	100%

Fuente Encuesta aplicada a los trabajadores
Elaboración propia del investigador

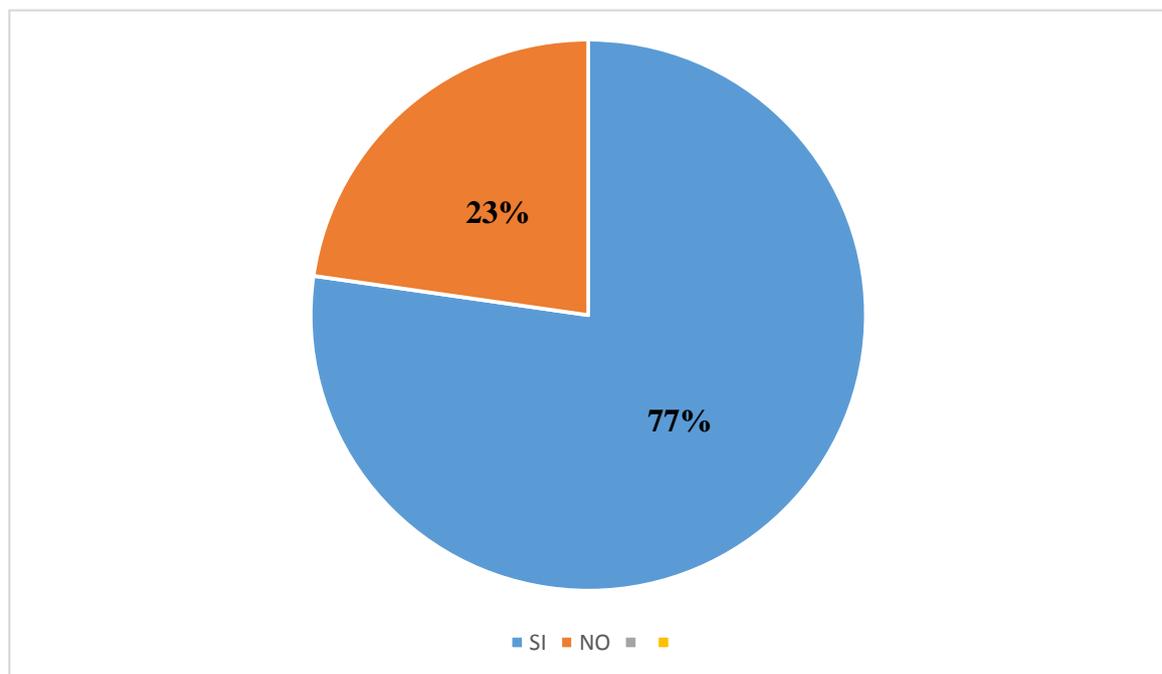


Figura 19.
Se siente motivado

Resultados:

El Gráfico circular representa que los trabajadores de la MYPE se encuentran motivados.

Tabla 20.
Su remuneración satisface lo mínimo de sus necesidades

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	24	54.54%
NO	20	45.45%
TOTAL	44	100%

Fuente Encuesta aplicada a los trabajadores
 Elaboración propia del investigador

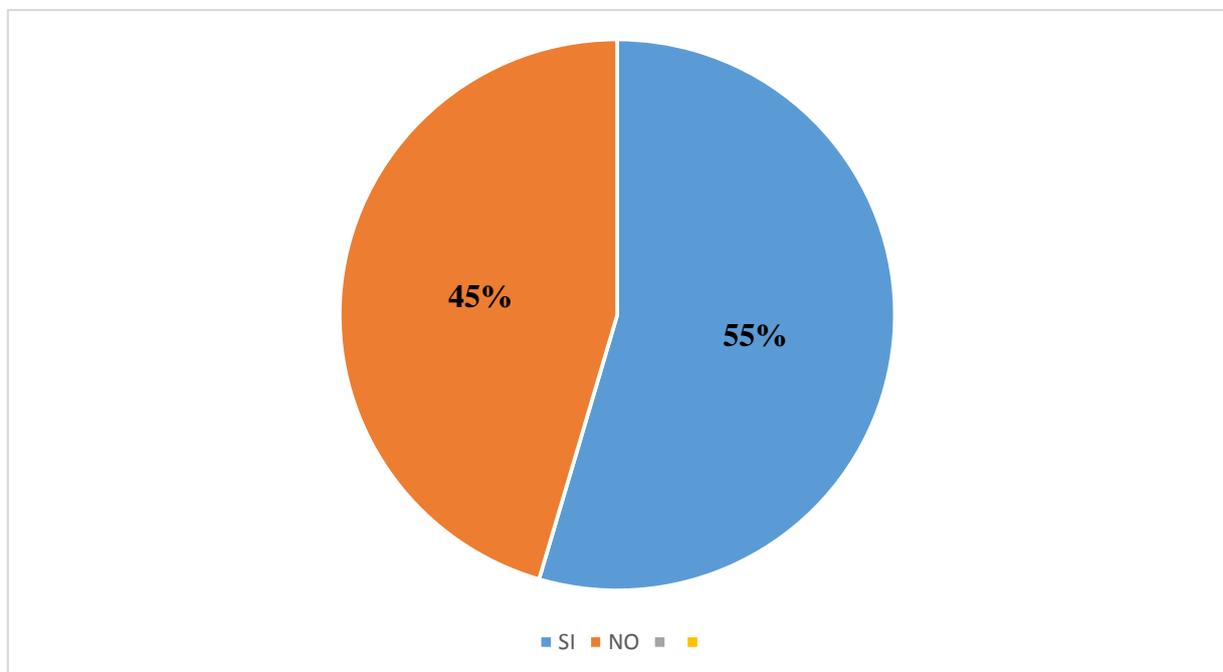


Figura 20.
 Su remuneración satisface lo mínimo de sus necesidades

Resultados:

El Gráfico circular representa que los trabajadores de la MYPE, tienen un sueldo mínimo.

Tabla 21.
Orientación de función en el primer día de trabajo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	44	100%
NO	0	0%
TOTAL	44	100%

Fuente Encuesta aplicada a los trabajadores
Elaboración propia del investigador

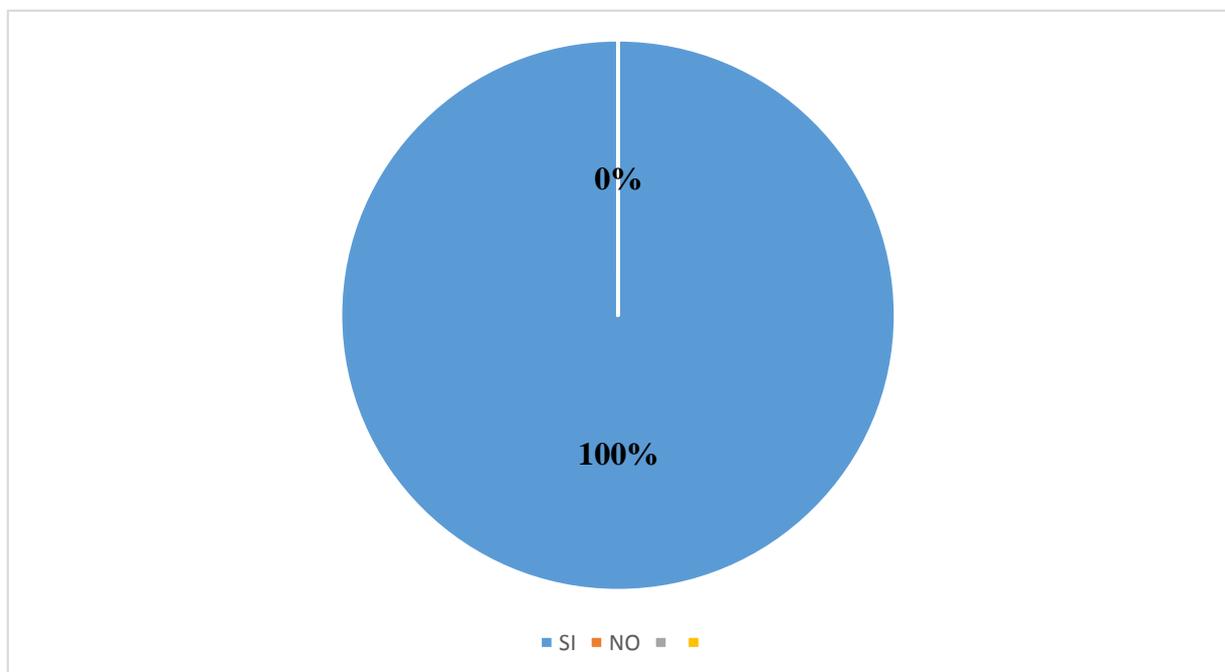


Figura 21.
Orientación de función en el primer día de trabajo

Resultados:

El Gráfico circular representa que los trabajadores de la MYPE, si son orientados en cumplimiento de sus labores

Tabla 22.
Fácil expresión de opinión

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	22	50%
NO	22	50%
TOTAL	44	100%

Fuente Encuesta aplicada a los trabajadores
Elaboración propia del investigador

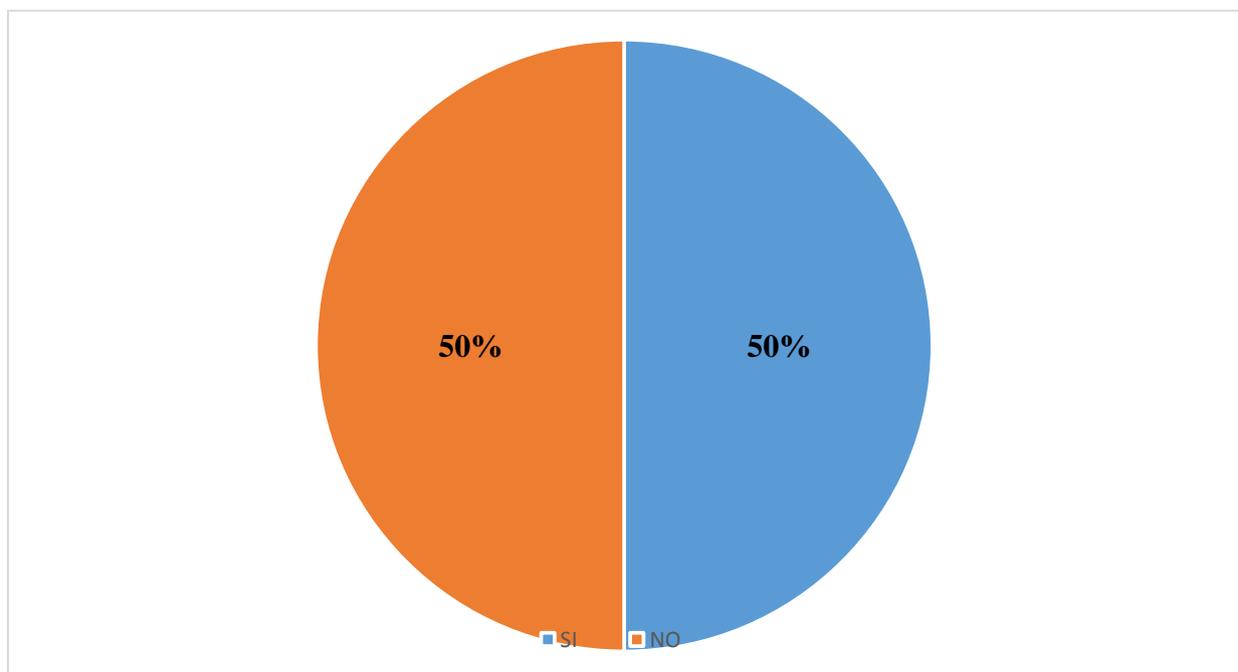


Figura 22.
Fácil expresión de opinión

Resultados:

El Gráfico circular representa que los trabajadores de la MYPE, si ejercen el derecho de opinión

Tabla 23.
Respeto las normas y políticas la organización

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	100%	100%
NO	0	0%
TOTAL	44	100%

Fuente Encuesta aplicada a los trabajadores
 Elaboración propia del investigador

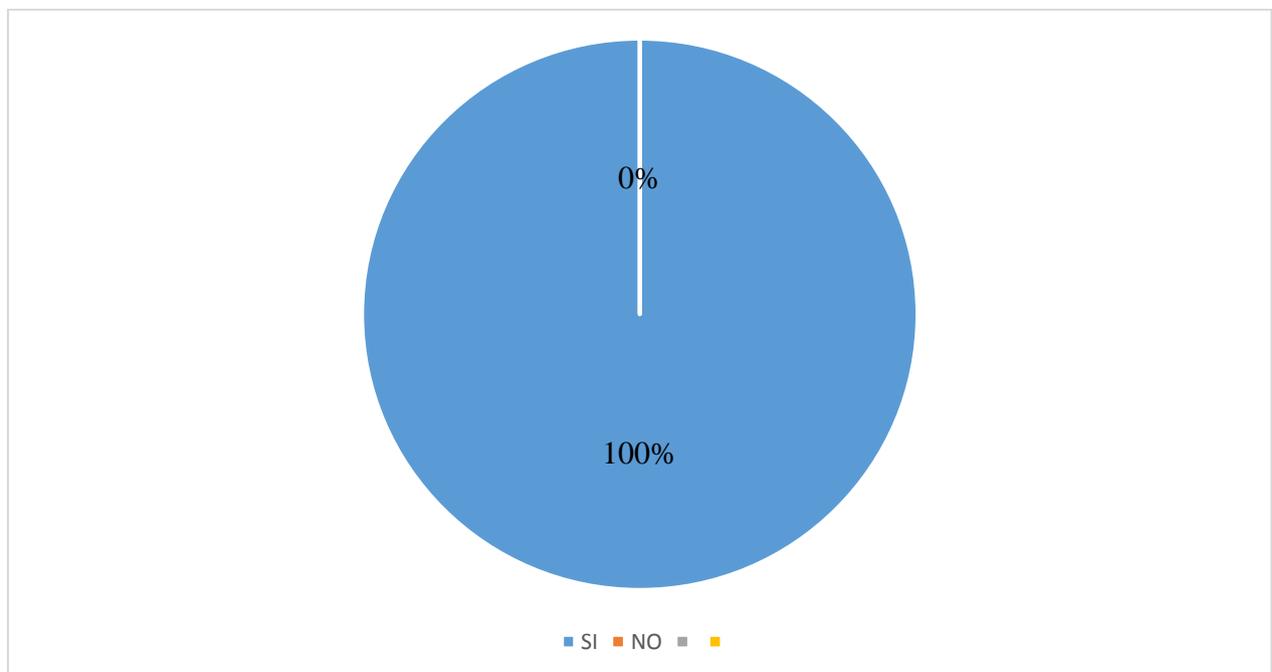


Figura 23.
Respeto las normas y políticas la organización

Resultados:

Grafico circular representa que los trabajadores de la MYPE,la organización si respeta las normas y políticas.

Tabla 24.
Aclaración de normas y Políticas

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	44	100%
NO	0	0%
TOTAL	44	100%

Fuente Encuesta aplicada a los trabajadores
Elaboración propia del investigador

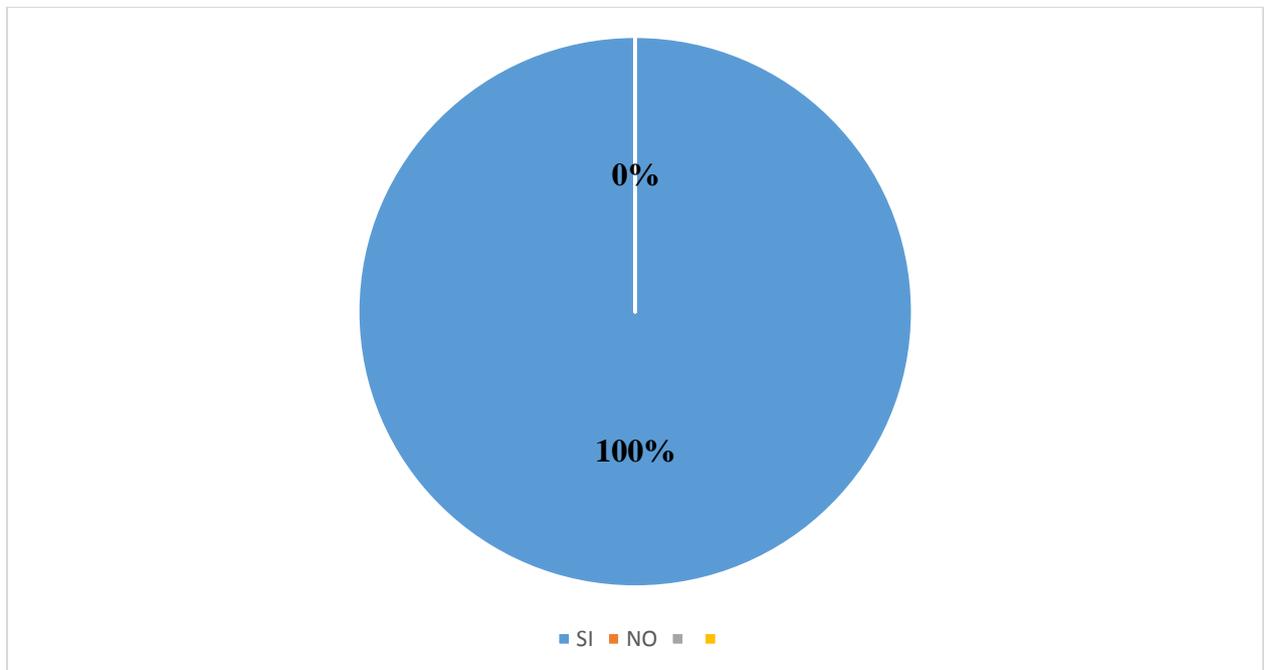


Figura 24.
Aclaración de normas y Políticas.

Resultados:

El Grafico circular representa que los trabajadores de la MYPE, tienen claro las normas y políticas.

5.2 Análisis de resultados

5.2.1. Variable gestión de calidad

Objetivo específico 1 que considera: Conocer como es la Gestión de Calidad en la MYPE comerciales venta de miel de abeja en el distrito de Illimo-Lambayeque 2021. Las tablas que permite demostrar el objetivo son las siguientes:

En la tabla 1 denominada: “La MYPE le facilita a usted los equipos de protección individual necesarios para su trabajo” se puede observar que de los 44 encuestados el 54.54 % afirman que les facilitan los Equipos de Protección Individual necesarios para el trabajo.

Según OHSASS 18001 (2014) un equipo de protección individual se trata de cualquier equipo dirigido a que sea llevado o sujetado por el empleado para que le proteja de los riesgos que amenacen su salud o seguridad. El equipo será facilitado según el puesto de trabajo de cada trabajador ya que cada puesto de trabajo conlleva distintos riesgos.

Por otro lado Del Prado (2017) los Equipos Protección Individual proporcionarán una protección eficaz frente a los riesgos que motivan su uso, sin suponer por sí mismos u ocasionar riesgos adicionales ni molestias innecesarias. En caso de riesgos múltiples que exijan la utilización simultánea de varios equipos de protección individual, éstos deberán ser compatibles entre sí y mantener su eficacia en relación con el riesgo o riesgos correspondientes. En cualquier caso, los EPI que se utilicen deberán reunir los requisitos establecidos en cualquier disposición legal o reglamentaria que les sea de aplicación, en particular en lo relativo a su diseño y fabricación.

En la tabla 2 denominada: “Cuenta con un sistema de seguridad” se puede observar que de los 44 encuestados el 83.36 % si cuenta con un sistema de seguridad no cuenta con un sistema de seguridad.

Según Expok News (2014) un sistema de seguridad nos permite identificar peligros, prevenir riesgos y poner las medidas de control necesarias en el lugar de trabajo para prevenir accidentes, un claro compromiso con la seguridad del personal y puede contribuir a que estén más motivados sean más eficientes y productivos, Menos accidentes significa una optimización del recurso humano y por tanto un activo menos caro para una organización, Impulsa una buena percepción dentro de clasificaciones y rankings laborales que mejoren la reputación de la empresa.

Por otro lado según BBVA (2013) uno de los principales problemas en el mundo laboral actual es la alta siniestralidad, es decir, el elevado número de accidentes que se producen durante la jornada de trabajo de los empleados. El objetivo de un sistema de seguridad no es otro que evitar las causas que provocan los accidentes y las enfermedades profesionales.

En la tabla 3 denominada: “Se adapta a las tendencias que surgen en la actualidad “se puede observar que de los 44 trabajadores encuestados el 100% se adapta a las tendencias.

La adaptabilidad implica un proceso de aprendizaje, lo que a su vez implica que aquella es función del conocimiento. En efecto las organizaciones están frente al cambio del paradigma que las lleva desde la eficiencia al aprendizaje. Las organizaciones ágiles aprenden todo el tiempo; La eficiencia ya no está en el centro de la escena como paradigma dominante como si lo está el conocimiento. Meditemos que el costo de la producción será insignificante frente al costo del conocimiento. La adaptabilidad desde Darwin hasta hoy en día, no es solo para ser pensada a nivel de sociedades comerciales. Todas las carreras profesionales deberán mostrarse ágiles frente a los retos. La tecnología es una herramienta muy útil, pero no solo es todo. No es suficiente desempeñarse en alguna actividad haciendo uso de una computadora. La clave está en la capacidad de ser ágil ante la modernización que se observan y el conocimiento que se adquiere en el proceso adaptivo. Los ejemplos abundan pero tomemos

dos: Por un lado los profesionales del derecho ahora cuentan con programas para la búsqueda de información legal, también es necesario mencionar a los profesionales de la salud que recurren a las impresoras 3D usados por los tecnólogos médicos para lograr avances primordiales en el desarrollo de la prótesis. (Meléndez, 2017).

En la tabla 4 denominada: “Cree usted que los gerentes utilizan la información y datos de los clientes de manera continua” se pude observar que de los 44 encuestados el 100% si creen que los gerentes utilizan la información y datos de los clientes de manera continua.

Según Moreira (2012) Las empresas requieren información para conocer los estados financieros, la efectividad de sus productos situados en el mercado, sus costos de producción, ganancias, etc (información interna) e información del entorno del mercado que les rodea, las tendencias, sus competidores, clientes, proveedores, regulaciones, etc. (información externa) que les permita conocer y satisfacer a sus clientes con inmediatez y efectividad, y calidad asegurando su razón de ser y obteniendo ventajas competitivas sostenibles sobre sus principales competidores a nivel mundial.

Por otro lado Gorraiz (2011) uno de los puntos más importantes que se desarrollan actualmente y que en el futuro más permitirán incrementar la calidad en los productos y servicios de las empresas será la información que se consigue obtener y gestionar de los clientes. La información en los puntos o momentos de venta permiten mejorar el conocimiento del tipo de productos que prefieren los consumidores, cuáles son sus necesidades en cuanto requisitos de los servicios y por último, cuál es su percepción sobre los mismos, y es en este ámbito donde las TIC`s proporcionan una información muy valiosa que genera una fuente de conocimiento sobre los clientes que permite orientar los productos y servicios y mejorar la calidad de los mismos.

En la tabla 5 denominada: “Los propietarios han implementado un sistema que garantice la satisfacción de los cliente” se puede observar que de los 44 encuestados el 81.81%.

Según Gonzales (2014) las organizaciones, y especialmente las vinculadas a los servicios orientados hacia la comunidad, enfrentan rápidos y cambiantes desafíos dentro de un contexto en el que las demandas son cada vez mayores. De este modo, encontrar ventajas diferenciales que hagan sentir satisfechos a los clientes y los fidelicen, se convierte casi en una responsabilidad ineludible para asegurar la perdurabilidad de una empresa en el tiempo. Las expectativas de los clientes y la satisfacción de los mismos son elementos categóricos a la hora de definir el contenido de los productos o servicios a proveer. El servicio ha dejado de ser el producto de transformaciones productivas, para convertirse en un satisfactor de deseos y expectativas.

Es absolutamente necesario orientar la empresa hacia el cliente, de forma que una vez haber entendido sus necesidades hay que hacerlas llegar hasta el último rincón de la empresa liderando una cultura empresarial de orientación hacia el cliente. Por tanto, es muy importante la formación del personal y su adiestramiento para el logro de la satisfacción de los clientes y su fidelización. Si se explica al personal el papel que juega en el proceso de satisfacción y conoce como y de que modo se va a supervisar, a recompensar, a reconocerla y ascenderla, se lograra que todos actúen en la misma dirección.(Ramírez, 2017)

En la tabla 6 denominada: “Los propietarios entienden lo que quiere el cliente y les proporciona lo que necesita” se puede observar que de los 44 trabajadores encuestados el 68.19% afirman que los propietarios entienden lo que quiere el cliente y les proporciona lo que necesita.

Según Ramírez (2017) estamos frente a una nueva raza de clientes, que evalúa su contacto total con la organización (en cada uno de los llamados “momentos de la verdad”) y no solamente el producto que recibe de la misma. Estos clientes se preocupan por la manera

que reaccionan los vendedores, la forma en que se embalan y le entregan los productos, la publicidad, la rapidez de respuesta ante las quejas, los artículos periodísticos que se publican en relación a las empresas de las cuales ellos son clientes, las facturas que se les presenta, el trato y respuesta de los técnicos encargados de atender a las quejas, etc. Dado que en relación con la calidad de producto, ya se da por sentado hoy en día que el mismo será adecuado a su finalidad y cumplirá con los requerimientos del cliente, el vector diferenciador es la excelencia en el servicio que se ofrezca.

Si conocemos el comportamiento de los consumidores, podremos mejorar su experiencia de compra y así responder mejor a sus expectativas. Uno de los objetivos prioritarios de cualquier negocio, hoy en día, debe ser conocer más y mejor a los clientes, para intentar adecuar la oferta a sus intereses. Créeme, no es fácil. Existen tantas clases de clientes, como humanos en la Tierra, cada uno con expectativas y características que lo diferencian. Comprender lo que necesitan los clientes y cuáles son sus costumbres nos ayudará a encontrar más oportunidades de negocio, llegar mejor y a más clientes y diferenciarnos. (Cortes 2018)

En la tabla 7 denominada: “Se cuenta con manual de calidad en la MYPE” se puede observar que de los 44 encuestados el 56.81% si poseen con un manual de calidad.

Un manual de calidad tiene como ventajas; garantizar la comprensión y el cumplimiento de los requisitos legales, facilitar la generación de valor a partir de procesos internos, adquirir el control continuo sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción, aumentar la satisfacción del cliente, sentar las bases para la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas. (Supply Chain 2014)

Según la ISO 9001 el Manual de Calidad debe estar redactado por una persona que conozca bien la Organización y debe apoyarse en la participación de todos los departamentos afectados, principalmente en lo que respecta a la descripción de sus actividades. El personal

implicado en el Sistema de Gestión de Calidad debe colaborar y revisarlo, al objeto de mejorar la actitud de todo el personal en instaurar, mantener y mejorar el SGC. El manual de la calidad debe proporcionar información clara de la estructura de la organización, responsabilidades, autoridad de cada estamento e interrelaciones. Puede incluirse diagramas u organigramas si fuera necesario o se optase por ello. La descripción de los puestos de trabajo puede reflejarse en otro documento, al que el manual hará referencia. Debe adaptarse exactamente a lo que establece la norma ISO 9001, por lo que se aconseja que la última página del mismo tenga un cuadro de equivalencia como se indica en el ejemplo, cada capítulo se debe identificar con las referencias de la Norma. Y debe estar perfectamente adaptado a la Organización.

En la tabla 08 denominada: “Los productos que ofrece la MYPE tiene garantía” se puede observar que de los 44 encuestados el 100% cuenta con garantía los productos que brindan. Según Kontsumo Bide (2018) la garantía es un derecho que la ley reconoce a las personas consumidoras y que afecta a los bienes destinados a su consumo privado. La garantía protege durante un tiempo determinado frente a la falta de conformidad o a los defectos existentes en el momento de la compra venta. También cubre la instalación, si aparece incluida en el precio junto con el producto. Es importante conocer el principio de conformidad: si el producto adquirido no es conforme con el contrato, la garantía legal protege a la persona consumidora. El principio de conformidad se aplica siempre que haya una relación comercial de consumo entre una empresa y una persona física o jurídica, en este último caso cuando actúe en un ámbito ajeno a la actividad empresarial o profesional.

Por otro lado para Martínez (2011) es importante que hallan garantías de parte y parte, por lo que a partir de las garantías, se desarrollan normas en caso de que estas sean violentadas. El respaldo que puede dar una empresa tiene sus limitaciones, un producto solo tiene puede cumplir con la garantía en caso de que el desperfecto que presente sea a causa de un daño y falta de supervisión dentro de MYPE, en pocas palabras, que el producto este por vencer o

vencido salido .También esto es aplicable por ejemplo en un club recreativo, en estos, existe un reglamento, una serie de normas que deben ser respetadas, por el bien de las instalaciones y del infante. Si el pequeño sufre un golpe o contusión producto del irrespeto al reglamento, el club no se hace responsable de los daños o perjuicios ocasionados por la falta.

En la tabla 09 denominada: “Se implanta las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados” se pude observar que de los 44 encuestados el 75. % afirman alcanzar los resultados planificados.

Según Paz (2017) la planificación es una función administrativa que comprende el análisis de una situación, el establecimiento de objetivos, la formulación de estrategias que permitan alcanzar dichos objetivos, y el desarrollo de planes de acción que señalen cómo implementar dichas estrategias. Además de ser una función administrativa que comprende el análisis de una situación, el establecimiento de objetivos, la formulación de estrategias, y el desarrollo de planes de acción, también es posible definir a la planeación como el proceso a través del cual se realiza cada una de estas actividades.

Por otra parte según Santiago (2008) señala que la organización debe establecer como requisitos generales lo siguiente: “identificar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad y su aplicación a través de la organización; determinar la secuencia e interacción de estos procesos; determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces; asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos; realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos”. Es decir, que dicho diseño del sistema no sólo se debe basar en la documentación sino que los encargados de su elaboración deberán desarrollar las medidas necesarias para implantar y mantener la mejora del sistema. Para ello, el personal 80 que

desarrolle estas medidas deberá estar totalmente capacitado y que se identifique con las distintas etapas, procesos o productos de los cuales ellos se encuentran encargados, con ello se asegurará que la información que se vea reflejada en los documentos correspondientes estará presentando la información confiable.

En la tabla 10 denominada: “La MYPE ha implementado un sistema de gestión de calidad” se puede observar que de los 44 encuestados el 68.18% constaron contar con un sistema de calidad. Según Augusto de la Cruz (2008) nos explica que en una MYPE, cada uno de sus miembros se dedica a diario a desarrollar una serie de funciones que le han sido encomendadas, convirtiéndose generalmente en un rutinario y rara vez se detiene a preguntarse si esas actividades son las necesarias para que la organización logre su objetivo, cuando alguien trata de sacarlo de su mundo y presentarle una visión mucho más global de la problemática de la organización piensa que ese es problema de otros, casi siempre pierde el enfoque de cuál es el objetivo principal de la organización para la cual trabaja o tal vez ingreso a ella y todavía no lo tiene claro, y este es el primer punto que hay que tocar para saber en que beneficia el logro de los objetivos de la organización el implementar un sistema de gestión de la calidad. Pues bien, Augusto supone y plantea teóricamente que la implementación del sistema de gestión de la calidad garantiza el hecho o por lo menos en un alto porcentaje de que las características del producto o del servicio cumplan con los requisitos del cliente, o lo que es lo mismo satisfaga sus necesidades y expectativas, luego de aquí se concluye la importancia de la implementación del sistema de gestión de la calidad para cualquier organización y es la forma ideal de garantizar el porcentaje de ventas necesario para la sustentabilidad de la empresa. Por otro lado para las MYPE según la cámara de comercio permite situarse al nivel de las más grandes, equiparándose en eficiencia y compitiendo en igualdad de posibilidades en el agresivo mercado actual. La organización demuestra su capacidad para proporcionar de forma coherente productos o servicios que satisfacen los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

En la tabla 11 denominada: “Considera que la calidad del producto de la empresa es el adecuado” se puede observar que de los 44 encuestados el 100% si es adecuada la calidad del producto.

Según Castro y Gonzales (2017), la calidad de los productos es de una importancia tremenda en el mundo de los negocios, digamos que es el pilar fundamental donde se unirán todos los demás. Es el que garantiza la satisfacción del cliente y hace que se perciba la marca distanciándose del resto de la competencia. Es un requisito indispensable a la hora de negociar con el cliente. Además de que hay que hacer para ofrecer productos y servicios de calidad es conocer las necesidades del cliente, qué va a consumir y desde un principio conociendo el producto, ofrecerlo técnicamente perfecto, con un servicio y trato inmejorable y ajustando los precios tanto para el cliente como para la empresa. Por otro lado según el instituto nacional de calidad, la calidad es importante porque de ella depende que tengan presencia en el mercado. Por medio de clientes contentos y procesos adecuados se genera la tan ansiada competitividad. Esto lleva, finalmente, a que nuestros productos puedan superar las fronteras y lograr posicionamiento no solo interno, si no también, externo. Es necesario el control y la vigilancia en los procesos productivos para elaborar productos de calidad. Ya que un producto con certificados se puede garantizar la seguridad del consumidor, ya que se elimina el riesgo de que los productos que compras tengan alguna falla o error.

En la tabla 12 denominada: “Se controla lo que hay en almacén mediante un kardex” se puede observar que de los 44 encuestados el 88.63% si controla lo que hay en almacén mediante un kardex.

Según Salazar (2013) un kardex sirve para conseguir una eficaz gestión del almacén, que es una tarjeta donde se registra, en base a la documentación correspondiente, el movimiento de las entradas y salidas de las mercaderías que nos ayudará a obtener en forma inmediata su saldo físico, así como también su valor respectivo. Es recomendable que se lleve en un área

distinta a la del almacén, que podría ser Contabilidad. En estos tiempos tecnológicos el kárdex se ha computadorizado dejando de lado el aspecto manual y la tarjeta física, se ha creado ahora software especializado o se puede crear uno con el Excel, pero no por eso se debe dejar de conocer sus fundamentos.

Por otro lado según el peruano (2017) uno de los principales problemas del control de inventarios es la falta de registros. A menudo se escuchan comentarios referidos a este tema como que son complicados y “sólo los contadores los entienden”; se necesita un programa de cómputo “carísimo” y complicado de entender o un encargado de almacén para llevar los registros bien y al día; o simplemente no hay tiempo suficiente para contar la mercadería. El objetivo es tener a la mano información suficiente y útil para minimizar costos de producción, aumentar la liquidez, mantener un nivel de inventario óptimo y comenzar a utilizar la tecnología con la consecuente disminución de gastos operativos.

5.2.2. Variable Capacitación

Objetivo específico 3 que considera: Identificar los tipos de capacitación las MYPE comercial miel de abeja en el distrito de Illimo-lambayeque 2021. Las tablas que permite demostrar el objetivo son las siguientes:

En la tabla 13 denominada “Capacitan frecuentemente para realizar tus labores” se puede observar que un 75. % afirman que se realizan capacitaciones laborales y solo un 25.% no son capacitados.

La capacitación continua de personal permite a sus empleados conocer, planear, mejorar y realizar de manera más eficiente sus actividades en colaboración con los demás miembros del equipo. La capacitación es muy importante para lograr un mejor equipo de trabajo y realizar un trabajo profesional con mejores estándares de calidad. La capacitación se convierte en una forma de mejorar el presente de una empresa y construir un futuro en respuesta a las necesidades de contar con un equipo de trabajo calificado y productivo, mejorando sus

habilidades, actitudes y conocimientos. La capacitación debe ser coherente y correspondiente con la misión y los valores de cada MYPE. Es así donde el objetivo específico 7 que considera Conocer las necesidades de capacitación en las MYPE comercial miel de abeja en el distrito de Illimo-Lambayeque 2021 por la cual la capacitación sirve para el desarrollo de las capacidades y habilidades del personal un desarrollo de recursos humanos efectivo en una sociedad comercial implica planeamiento, estructuración, educación, capacitación para así brindar conocimiento, destrezas y compromiso en los miembros y personal al máximo y creativamente como herramientas para poder brindar. La capacitación hará que el colaborador sea más competente y hábil (Galván, 2014)

En la tabla 14 nominada “cumplen con todas las funciones encomendadas” se obtuvo que la 44 de los trabajadores encuestados 100% respondieron que si cumplen con lo indicado, esto concuerda con (Larden 2012) donde manifiesta que es decir encaminarse a perseguir las meta organizacionales, analizar las actividades, crear los puestos y los departamentos para así proceder a sistematizar de los procedimientos con los cuales se van a trabajar dentro de la empresa.

Por otro lado Antonio Marco 2013) manifiesta que en la actualidad está heterogeneidad en la definición y capacidades requeridas para el puesto supone un reto para las empresas que quieren contratar a estos trabajadores y también, por supuesto, aquellos que quieren optar a desempeñar esta posición en una empresa, y es que realmente y aunque parezca mentira, en la actualidad, no está clara la función que desempeña el responsable de operaciones, claro, hasta que esta figura deja de existir, entonces es cuando las empresas empiezan a adolecer de 88 cierta descoordinación en sus procesos y actividades que con el tiempo se hacen bastante insostenibles.

Tabla 15 denominada “Usted respeta las normas y políticas de la empresa “, se obtuvo que el 100% de los trabajadores encuestados si se rigen a las normas establecidas, de tal manera

que (Jorge Jimeno 2012) coincide que la Política de una organización es una declaración de principios que debe tener en claro cada trabajador que compromete a cumplir su desempeño laboral.

Por otro lado Según Harold Lasswell. (2004) La necesidad de observar una diligencia mínima en el modo de realizar las actividades diarias, termina precisando de políticas de empresa. En el fondo, estas políticas son documentos que detallan el modo en que la organización espera que se comporten sus empleados en el desarrollo de sus funciones, disminuyendo así las diferencias que pueden ocasionar las interpretaciones personales. Normalmente, cuanto más grande y compleja.

Tabla 16 denominada “usted conoce la trayectoria de esta empresa “observamos que un 70.45% si conoce la trayectoria,

Según Julián Pérez Porto (2010) Las empresas se apoyan en diversos elementos para lograr la confianza de sus trabajadores, cuando una persona se enfrenta a un proceso de selección se dice que tiene que llevar los “deberes hechos”, demostrar interés por clientes y proveedores; calidad de los productos, cantidad de ventas logradas, etc. Pero hay un factor que es clave, la empresa en la que le agrada trabajar.

Para ello hay que conocer cuál es la historia de la empresa, su cultura como organización. Las grandes empresas siempre tienen esa página a punto en su web como parte de la comunicación corporativa, saben que su historia es un valor, explica el desarrollo de una empresa a lo largo del tiempo. Es así donde el objetivo específico 4 que considera conocer las necesidades de la capacitación en la MYPE comercial miel de abeja en el distrito de Illimo-Lambayeque año 2021...

Tabla 17 denominada “Usted está capacitado para solucionar problemas “indica que el 100% de los trabajadores encuestados están capacitados ya que en cualquier momento se

presenta alguna dificultad dentro de la empresa, en lo que respecta en el área de comercialización.

Según Anderson (2004) la solución de problemas puede definirse como el proceso de identificar una diferencia entre el estado actual de las cosas y el estado deseado y luego emprender una acción para reducir o eliminar la diferencia, para poder realizar con éxito esta actividad, el trabajador encargado de resolver la situación, debe estar altamente capacitado y preparado, además de contar con herramientas que faciliten y agilicen este procedimiento. En este caso los trabajadores están dispuestos asumir cualquier reto dentro de la empresa. Es así donde el objetivo 3 identificar los tipos de capacitación en las MYPE comercial miel de abeja.

Dubrin, (2010) reconoce que una organización correctamente planificada y estructurada reduce la cantidad de decisiones no programadas posibles por medio de cientos de políticas para ayudar a los administradores a reaccionar cuando se enfrentan con un problema determinado.

Tabla 18 denominada “cuenta con un plan de contingencia para futuros desabastecimientos del producto” se obtuvo que los 44 trabajadores el 79.54% si cuenta con un plan de contingencia ya que el personal tiene conocimiento para el abastecimiento del producto.

Según Perry y Montiel (2008) donde manifiesta que el objetivo del plan de contingencia es bien articulado y definido permite que los productores silvo-agropecuarios y habitantes rurales estén bien informados y preparados para enfrentar un evento agroclimático extremo, sobre la base de una planificación integrada (entre los distintos organismos, servicios y actores regionales vinculaos a la GRA). De esta forma, los objetivos del Plan de Contingencia son: Facilitar la respuesta público-privada rápida y efectiva ante las emergencias agrícolas mediante un plan consensuado de contingencia de acciones a ejecutar. Articular adecuadamente las

acciones de los distintos organismos, servicios y actores relevantes, para una respuesta apropiada. Diferenciando sus competencias y responsabilidades.

Tabla 19 denominada “Motivación y gusto por el trabajo que desarrolla”, los 44 trabajaodres encuestados respondieron de la siguiente manera; el 77.27% manifiesta que se siente motivado y a gusto con el trabajo que realizan, mientras el 22.72 % manifiesta lo contrario.

Lo que se evidencia en la tesis de Martínez (2008) Se realizó una investigación sobre “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE del sector comercio- rubro servicios xerográficos del distrito de nuevo Chimbote, periodo 2008- 2009” en el departamento de Chimbote, concluye en que se deberían programar una serie de charlas para explicar la importancia que tiene la capacitación en el Desarrollo de las MYPE. Asimismo, se deberían empezar a realizar estudios correlacionales entre capacitación y rentabilidad empresarial, así como también estudios explicativos para determinar las causas del por qué los microempresarios no se capacitan. Y también Se deben hacer estudios mucho más profundos y completos para establecer la correlación entre la capacitación con la rentabilidad micro empresarial. Es así donde el objetivo específico 2 que considera identificar como es la Gestión de Calidad en las MYPE comercial miel de abeja en el distrito de Illimo-Lambayeque año 2021, Se puede decir que es debido a la Dice que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad puede traerle grandes beneficios a una organización, cuando esta lo hace con un alto nivel de compromiso por parte de la alta dirección e integrando a su cultura organizacional; en la organización deben de haber líderes que permitan crear un ambiente donde el personal interno se involucre con el logro de los objetivos de la organización.

Tabla 20 denominada “Para Usted la gana la remuneración mínima “se obtuvo de los 44 trabajadores encuestados respondieron 54.54%, ya que ellos ganaban el sueldo básico, por otro lado.

Según la teoría de Carlos Martínez de Aguirre (2010) nos dice que el volumen de la producción Nacional es una cosa fija, una cantidad o magnitud constante. Por otro lado nos dice Weston (2008) Si admitimos que no se ha operado en absoluto ningún cambio, ni en las fuerzas productivas del trabajo, ni en el volumen del capital y trabajo invertidos, ni en el valor del dinero en que se expresa el valor de los productos, sino que cambia tan sólo el tipo de salarios, ¿cómo puede esta alza de salarios influir en los precios de los productos? Solamente influyendo en la proporción existente entre la oferta y la demanda de ellas.

Tabla 21 denominada “Recibir información de cómo desempeñar su trabajo”, los colaboradores “se obtuvo la respuesta de los trabajadores en un 100% si fueron informados como realizar sus labores

Lo que se puede evidenciar en la tesis de Canessa (2008) donde concluye que ningún país puede mantener o aumentar su nivel de competitividad en el mediano y largo plazo si una fracción muy pequeña de su fuerza de trabajo asiste a capacitación como desempeñar su labor. Es así donde el propietario debe ser un buen líder para la organización que permitan crear un ambiente donde el personal interno se involucre con el logro de los objetivos de la organización.

Tabla 22 denominada “Le resulta fácil a usted expresar su opinión en su grupo de trabajo “el 50% de los trabajadores afirmaron que si es fácil de expresar su opinión, ya que tienen en claro que existe la libertad de expresión, mientras tanto el otro 50% respondieron que no les resulta fácil y evitan tener algún inconveniente dentro del a empresa.

La libertad de expresión es un derecho humano fundamental consagrado por el Artículo 19 de la Declaración Universal de Derechos Humanos. Junto con sus corolarios, la libertad de información y la libertad de prensa, la libertad de expresión sirve como catalizador de todos los demás derechos. La Organización reconoce que los derechos humanos se aplican por igual en Internet y fuera de ella. Por tanto, tiene el compromiso de examinar las cuestiones de la libertad de expresión y la privacidad la (Unesco 2008).

Tabla 23 denomina “A usted se le aclaró las normas y políticas que se deben cumplir dentro de la empresa “los trabajadores en un 100 % consideran que si tienen en claro cuáles son las normas y políticas de la empresa, es importante recordar, no obstante, que el enfoque basado en riesgos incorporado en el ámbito de ISO 9001 ,reconoce la diversidad de procesos que pueden definirse, y las diferentes consecuencias que una situación de riesgo puede tener sobre los requisitos de los productos y servicios, o sobre la satisfacción del cliente. Por tanto, la aplicación de este enfoque debe ser lo suficientemente flexible. No se incluyen requisitos específicos sobre metodologías de evaluación de riesgos, sino que se establece un marco genérico para que cada organización lo adopte en función de su actividad de Cada trabajador y las particularidades de su modo de gestión, por otro lado los 95 trabajadores deben tener en claro el reglamento interno dentro de la empresa según (Ministerio de trabajo)

En la tabla 24 denominada “La organización respeta las normas y políticas” se puede observar que un 100% indicaron que sí.

Según Jhon (2006) Fisher dice que Las normas o políticas son vitales para toda forma de organización, ya que al ser internalizadas por los individuos que componen el conjunto, hacen innecesaria la constante supervisión y el refuerzo, de cada persona. En ese sentido, todas las organizaciones tienen sus normas, ya sean explícitas (formales, escritas en alguna parte) o implícitas (informales, tácticas de sentido común)

Según Harold Lasswell. (2004)La necesidad de observar una diligencia mínima en el modo de realizar las actividades diarias, termina precisando de políticas de empresa. En el fondo, estas políticas son documentos que detallan el modo en que la organización espera que se comporten sus empleados en el desarrollo de sus funciones, disminuyendo así las diferencias que pueden ocasionar las interpretaciones personales. Normalmente, cuanto más grande y compleja.

IV. CONCLUSIONES

- Conocer la gestión de la calidad se caracteriza por permitir mejorar los procesos de producción en base a las normas estandarizadas y establecidas en el ISO 9000. Asimismo permite mejorar los estándares de calidad de los productos y servicios logrando la competitividad de las Pequeñas unidades económicas empresariales en los mercados nacionales.
- El conocimiento de los beneficios con los que cuentan las pequeñas unidades económicas empresariales para ayudar a la gestión de calidad son: La distribución de los equipos de protección para el correcto uso en beneficio de los colaboradores y a la protección al cliente, la relevancia en contar con un sistema que garantice la satisfacción de los clientes para encontrar ventajas diferenciadas que hagan sentir complacidos a los consumidores.
- La descripción de los elementos con los que cuentan las Micro y pequeñas empresas y que ayudan a determinar la gestión de calidad son: un manual de calidad, que determina las políticas de calidad y objetivos que apuntan al cumplimiento de las mismas, un control del desempeño de sus trabajadores que ayuda de manera eficiente a la Micro y pequeña empresa; por otro lado encontramos, la importancia de contar con un kardex que facilita un mejor control de los ingresos y salidas del inventario. Es importante recalcar además la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente las cuales constituyen básicamente uno de los elementos primordiales de la gestión de calidad.
- Para identificar los tipos de capacitación que se pudo observar en las Micro y pequeña empresa son la capacitación Inminente, la capacitación inducida; estas ayudan a la empresa que los trabajadores sean capaces de solucionar conflictos que se presenten diariamente en su trabajo, a realizar con eficacia su labor.
- Para conocer las necesidades existentes que se pudieron identificar en las pequeñas unidades económicas empresariales de estudio son: la falta de motivación y la

compensación percibida por parte de los trabajadores; es importante que estas dos sean tomadas en cuenta ya que para el trabajador ser motivado y compensado influirá en su desempeño y eficiencia, lo que tendrá para las Micro y pequeñas empresas como resultado una mayor productividad y un incremento en el compromiso por parte de los trabajadores, ya que se sentirán identificados con las Micro y pequeña empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bersin, J (2015) Tendencias Globales en Capital Humano, Liderando en el Nuevo Mundo del Trabajo. Todd Tauber y Dani Johnson, The next evolution of learning content, Bersin by Deloitte, diciembre 2014.<http://www.bersin.com/library>.
- Carrillo, K y Sánchez, M (2019) Capacitación por competencias para mejorar los indicadores de rendimiento de los colaboradores del banco de la nación agencia Lambayeque. Universidad Cesar Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48024>
- Castillo, S (2018) Caracterización de la capacitación y gestión de la calidad de las MYPES del sector servicio – rubro talleres de metal mecánica del distrito de Sullana, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1441183>
- Castillo, R y Cueva, M (2019) Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el molino capricornio Import S.A.C., Chiclayo. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2025>
- Castro, F (2016) Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos. Saber Metodología. <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/15/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>
- Contreras, M (2018) Gestión de la calidad con enfoque al cliente y su relación con la competitividad en micro empresas farmacéuticas del cercado de lima caso: galería capón center. Universidad Norbert Wiener. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2137>
- Diario Gestión (2018) Propuesta de un Proceso de Gestión de Calidad e Inocuidad para las MYPES. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/620845/FIGUEROA_AL%20-%20PE%C3%91A_LJ.pdf?sequence=1&isAllowed=n
- <http://gestion.pe/economia/sninecesario-mejorar-competitividad-y-productividad-mypes-2097330>
- Gil, J (2018) Caracterización de la capacitación y competitividad en las MYPES sector producción de hilos parque industrial del distrito de Chiclayo-Lambayeque.

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/9228>

Guerrero, T (2020) Gestión de la calidad y fidelización del cliente en las MYPES, rubro de panaderías y pastelerías Lambayeque. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18612/GESTION_CALIDAD_FIDELIZACION_GUERRERO_DIAZ_TEODOCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, H., Barrios, I; y Martínez, D. (2018) Gestión de la Calidad: Elemento Clave para el Desarrollo de las Organizaciones. Revistas Criterio ilibre. Vol.16. Núm 28. Bogotá. Colombia, 179-195. [file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-La Gestión De La Calidad Y El ServicioAlClienteComoFactor-7539687.pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-La_Gestión_De_La_Calidad_Y_El_ServicioAlClienteComoFactor-7539687.pdf)

INEI (2019) Instituto Nacional de Estadística e Informática. Comportamiento económico Departamental

https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1669/lambaye.htm

https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1669/cuadros/lambaye/2_13_1.pdf

Hernández, J (2019) Propuesta de Implementación del sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001:2015 en la empresa lipogen s.a.s. Universidad Católica de Colombia- Bogotá.
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/23278/1/PROPUESTA%20DE%20IMPLEMENTACION%20DEL%20SISTEMA%20DE%20GESTION%20DE%20CALIDAD%20CON%20BASE%20EN%20LA%20NORMA%20ISO%209001-2015%20.pdf>

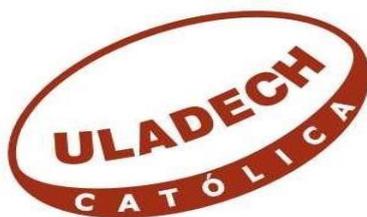
Hernandez, S. (2014). Gestión de calidad, marketing y competitividad de las mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito la esperanza. Trujillo. (Tesis de Post Grado) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
<Repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1058/>

- Hernández, S; Fernández, M; y Baptista, F (2014) Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica. [http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-Fundamentos DeLainvestiacionCientifica.pdf](http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-Fundamentos%20De%20La%20Investiacion%20Cientifica.pdf)
- López, R; Reyes, Y y Molina, T (2017) Evaluación del impacto de la capacitación en directivos de instalaciones turísticas. Universidad Nacional de Entre Ríos Concepción del Uruguay. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/145/14551170005/index.html>
- Medina, M (2019) Propuesta para la planeación del sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001: 2015 en la empresa elevadores company. Universidad Católica de Colombia- Bogotá. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/23984/1/PROPUESTA%20PARA%20LA%20PLANEACI%3%93N%20DEL%20SISTEMA%20DE%20GESTI%3%93N%20DE%20CALIDAD%20CON%20BASE%20EN%20LA%20NORMA%20ISO%209001%202015.pdf>
- Montjoy, K (2019) Ventajas para emplear la tecnología que posee Esan en la Internalización. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/05/las-ventajas-de-emplear-la-tecnologia-cloud-en-tu-empresa/>
- <https://www.esan.edu.pe/mba/blog/2014/04/ventajas-mba-esan-internacionalizacion/>
- Monroy, S (2019) Conceptos claves de la Gestión Cultural. Enfoque y conceptos de una administración renovada. El aporte de Aktouf, Innovar 15, 2005, 133-137. <http://ariadnaediciones.cl/images/pdf/Conceptos.clave.pdf>
- Ñaupas, H; Mejía, E; Novoa, E; y Villagómez, A (2014) Metodología de la Investigación. Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis. 4° Edición. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/03/Metodologia-de-la-investigacion-Naupas-Humberto.pdf>
- Orlandini, I y Ramos, N (2017) Aplicación del Modelo SERQUAL en la Prestación de Servicio de las empresas de transporte Aéreo. Revista, Investigación y Negocios. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S252127372017000100003&lng=es&nrm=iso.
- Palma, S y Ruiz, V (2018) Propuesta de un plan de capacitación para el desarrollo organizacional en la municipalidad distrital de Túman. Universidad Señor de Sipán. <http://repositorio.uss.edu.pe/browse?type=author&value=Palma+Diaz%2C+Stefany+Katherine>

- Pascual, L (2018) Caracterización de la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, 2015. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5244/GESTION DE CALIDAD D NORMA ISO 9001 PASCUAL BARRETO LUCIA LISZETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5244/GESTION_DE_CALIDAD_NORMA_ISO_9001_PASCUAL_BARRETO_LUCIA_LISZETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rojas, F (2018) Capacitación y desempeño laboral. Universidad Rafael Landívar- Guatemala. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>
- RPP Noticias (2018) MYPES de Lambayeque mantienen expectativa de Crecimiento. <https://rpp.pe/peru/lambayeque/mypes-de-lambayeque-mantienen-expectativa-de-crecimiento-este-2018-noticia-1103109?ref=rpp>
- Saba, K (2018) Caracterización gestión de calidad y capacitación en las MYPE comerciales rubro confecciones, ropa para niños mercado modelo de Piura, año 2018. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3588>
- Sabogal, M (2018) Influencia del Financiamiento a las Micro y Pequeñas Empresas en su Crecimiento y Desarrollo. <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/3976/BC-TES-TMP-2740.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10292/GESTION DE CALIDAD SATISFACCION AL CLIENTE PANTA SOSA JORGE LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10292/GESTION_DE_CALIDAD_SATISFACCION_AL_CLIENTE_PANTA_SOSA_JORGE_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, C (2018) Caracterización de la capacitación y atención al cliente de las MYPE rubro farmacias, ubicada en la avenida Ignacia Schaeffer, Tambo grande, año 2018. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/17698>
- Sunkel, G; Trucco, D; y Espejo, A (2015) La Integración de las Tecnologías Digitales en las Escuelas de América Latina y el Caribe (Desarrollo Social) https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36739/1/S20131120_es.pdf
- Tocto, G (2019) Caracterización de la Capacitación y Competitividad empresarial de las ópticas en la ciudad de Sullana año 2018. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10564>

Yamunaque, L (2020) Gestión de la calidad e higiene y saneamiento en los alimentos de las MYPES, rubro restaurantes en Lambayeque, año 2020. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/18623>

ANEXOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

ENCUESTA PARA LOS TRABAJADORES

Muy buenos días me dirijo a usted y le extiendo mi saludo y el de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote sede Piura ,me encuentro realizando una investigación sobre “GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MYPE COMERCIAL MIEL DE ABEJA EN EL DISTRITO DE ILLIMO-LAMBAYEQUE-2021” con la finalidad de optar el título profesional de Licenciado en Administración, es por ello que acudo a su espíritu colaborador de manera que pueda responder este cuestionario, la información que proporcione será confidencial y no será proporcionada a , terceros de antemano agradezco su atención .

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO:.....

DIRECCIÓN:.....

NOMBRE DEL TRABAJADOR:.....

EDAD:.....SEXO:.....

INSTRUCCIONES: Lea la pregunta de forma completa y marque con una (X) la respuesta que crea correcta según su criterio con respecto a las alternativas propuestas.

1.- ¿La empresa ha implementado un sistema de gestión de calidad?

SI NO

2.- ¿Considera que la calidad del producto que la empresa expende es el adecuado?

SI NO

3.- ¿Se posee algún manual de calidad en la empresa?

SI NO

4.- ¿Los productos que ofrece la empresa tienen garantía?

SI NO

5.- ¿La MYPE cuenta con un sistema de seguridad?

SI NO

6.- ¿Cuenta con un sistema de seguridad?

SI NO

7.- ¿Los dueños han implementado un sistema que garantice la satisfacción de los clientes?

SI NO

8.- ¿Los dueños entienden lo que quiere el cliente y les proporciona lo que necesita?

SI NO

9.- ¿Se adaptan a las tendencias que hay en la actualidad'?

SI NO

10.- ¿Los propietarios han implementado un sistema que garantice la satisfacción de los clientes?

SI NO

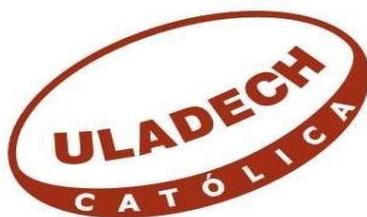
SI NO

11.- ¿Considera que la calidad del producto que vende es el adecuado?

SI NO

12.- ¿Se controla lo que hay en almacén mediante un kardex?

SI NO.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

ENCUESTA PARA LOS TRABAJADORES

Muy buenos días me dirijo a usted y le extiendo mi saludo y el de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote sede Piura ,me encuentro realizando una investigación sobre “CAPACITACIÓN EN LA MYPE COMERCIAL MIEL DE ABEJA EN EL DISTRITO DE ILLIMO-LAMBAYEQUE-2021” con la finalidad de optar el título profesional de Licenciado en Administración, es por ello que acudo a su espíritu colaborador de manera que pueda responder este cuestionario, la información que proporcione será confidencial y no será proporcionada a , terceros de antemano agradezco su atención .

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO:.....

DIRECCIÓN:.....

NOMBRE DEL TRABAJADOR:.....

EDAD:.....SEXO:.....

INSTRUCCIONES: Lea la pregunta de forma completa y marque con una (X) la respuesta que crea correcta según su criterio con respecto a las alternativas propuestas.

1.- ¿Usted es capacitado frecuentemente para realizar sus actividades?

SI NO

2.-¿ Cumplen con todas las funciones encomendadas?

SI NO

3.- ¿Usted respeta las normas y políticas de la empresa?

SI NO

4.- ¿Usted conoce la trayectoria de esta empresa?

SI NO

5.- ¿Usted está capacitado para solucionar problemas?

SI NO

6.- ¿Cuentan con un de contingencia para un posible desabastecimiento del producto?

SI NO

7.- ¿Está usted motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?

SI NO

8.- ¿Lo que usted recibe de remuneración está de acuerdo a ley?

SI NO

9.- A usted en su primer día de trabajo ¿lo orientaron para establecer puntos que no entendía de su labor?

SI NO

10.- ¿Le resulta fácil a usted expresar su opinión en su grupo de trabajo?

SI NO

11 ¿La organización respeta las normas y políticas?

SI NO

12.- ¿A usted se le aclaró las normas y políticas que se deben cumplir dentro de la empresa?

SI NO

CONSTANCIA DE NO ADEUDO

USER: 48363740

Nro: 012021-00037780
Fecha: 13-02-2021 10:32



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE NO ADEUDO

La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) DIAZ PEREZ JORGE LUIS, con código de matrícula 2611151022, de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION; no registra deuda pendiente a la fecha para optar TALLER DE TITULACION.

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

CHIMBOTE, 13 DE FEBRERO DEL 2021.

V°B° CAJA

V°B° BIBLIOTECA (*)

V°B° LABORATORIO/ CLINICA (*)

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

Activar Windo
Ve a Configuración

TURNITIN

[Visualizador de documentos](#)

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 22-ene.-2021 10:10 -05

Identificador: 1492198125

Número de palabras: 23360

Entregado: 1

informe final Por JORGE LUIS DIAZ PEREZ

Índice de similitud	
6%	Similitud según fuente
	Internet Sources: 6%
	Publicaciones: 0%
	Trabajos del estudiante: 5%

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO Segundo Jonathan Silva Vásquez
Identificado con D.N.I N° 42789331 MAGISTER EN
Administración

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos:

Cuestionario elaborado por:

Sege Luis Diaz Paray, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población seleccionada para el trabajo de investigación "Gestión de calidad y capacitación en la MYPE comercial miel de abeja en el distrito de Illimo-Lambayeque, año 2021"

Que se encuentra realizando.

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

Chiclayo, 25 Enero 2021



GLAD N° 02258

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Walter Garcia Neco

Identificado con D.N.I N° 16742630 MAGISTER EN
Negocios y Relaciones Internacionales.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s)
de recolección de datos:

Cuestionario elaborado por

Jorge Luis Díaz Pérez los efectos de su aplicación a los elementos de la población
seleccionada para el trabajo de investigación "Gestión de calidad y capacitación en la MYPE, comercial
miel de abeja en el distrito de Illimo-Lambayeque, año 2021"

Que se encuentra realizando.

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

Chiclayo, 26 de Enero 2021


16742630
CLAD- N° 05532

MATRIZ INDICADOR PREGUNTA

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTAS
GESTION DE CALIDAD	BENEFICIOS	SEGURIDAD	¿ La empresa le facilita a usted los equipos de protección
			¿Cuenta con un sistema de seguridad?
		SUPERVIVENCIA	¿Se adapta a las tendencias que surgen en la actualidad?
			¿Usted cree que los gerentes utilizan la información de datos de los clientes de manera continua?
		COMPETITIVIDAD	¿Los propietarios han implementado un sistema que garantice la satisfacción de los clientes?
			¿Los propietarios entienden lo que quiere el cliente y les proporciona lo que necesita?
	ELEMENTOS	EFICACIA	¿Se posee algún manual de calidad en la empresa?
			¿Los productos que ofrece la empresa tienen garantía?
		EFICIENCIA	¿Sa ha implementado las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados?
			¿La empresa ha implementado un sistema de gestión de calidad?
		CONTROL	¿Considera que la calidad del producto es el adecuado?
			¿Se controla lo que hay en almacén mediante kardex?
CAPACITACIÓN	TIPOS	INDUCCIÓN	¿Usted es capacitado frecuentemente para realizar sus actividades?
			¿Cumplen todas sus funciones encomendadas?
		CONOCIMIENTO	¿Usted respeta las normas y políticas de la empresa?
			¿Usted conoce la trayectoria de la empresa?
		INMINENTE	¿Usted está capacitado para solucionar problemas?
			¿Cuenta usted con un plan de contingencia?
	NECESIDADES	MOTIVACIÓN	¿Usted se encuentra motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?
			¿Su remuneración satisface lo mínimo de sus necesidades?
		ORIENTACIÓN	¿Usted en su primer día de trabajo, lo orientaron para esclarecer puntos que no entendía de su labor
			¿Le resulta fácil a usted expresar su opinión en su grupo
		INFORMACIÓN	¿ La organización respeta las normas y políticas
			¿A usted se le aclaro las normas y políticas que se deben cumplir dentro de la empresa?

