



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN EN LAS  
MYPE RUBRO IMPRENTAS DEL CENTRO COMERCIAL  
MIGUEL GRAU DEL DISTRITO DE PAIMAS - PIURA -  
PERÚ 2020**

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

**AUTOR(A)**

**MONDRAGON ORTIZ, CLARISSA YANETH**

**ORCID: 0000-0001-5276-5601**

**ASESOR**

**CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS**

**ORCID: 0000-0002-6399-5928**

**PIURA – PERÚ**

**2022**

## **2. EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Mondragón Ortiz Clarissa Yaneth

ORCID: 0000-0001-5276-5601

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

### **ASESOR**

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

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

### **JURADO**

Rosillo De Purizaca María Del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Salinas Gamboa José German

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

### **3. FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

Mgtr. María Del Carmen Rosillo De Purizaca

ORCID: 0000-0003-2177-5676

**Presidente**

Dr. José German Salinas Gamboa

ORCID: 0000-0002-8491-0751

**Miembro**

Dra. María Isabel Mino Asencio

ORCID: 0000-0003-1132-2243

**Miembro**

Dr. Reinerio Zacarías Centurión Medina

ORCID: 0000-0002-6399-5928

**Asesor**

## **4. AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA**

### **AGRADECIMIENTO**

A los maestros que han contribuido con las enseñanzas a lo largo de toda mi vida universitaria y a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote filial Piura, por prepararme para los retos de la vida y sé muy bien que seguirán forjando muchos más profesionales útiles para la sociedad y para el bienestar de nuestro país

A los representantes de las MYPE rubro imprentas, por facilitarme la información pertinente, y sobre todo su disponibilidad para el recojo de la información.

Al Dr. Reinerio Zacarías Centurión Medina, por su aporte de conocimientos, enseñanza y consejos para la culminación de la tesis.

## DEDICATORIA

A Dios, quien como guía estuvo presente en el caminar de mi vida, bendiciéndome y dándome fuerzas para continuar con mis metas trazadas sin desfallecer.

A mis padres, Santos y José quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mis hermanos, por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

## 5. RESUMEN

La presente investigación estableció como objetivo Identificar las principales características de la Gestión de Calidad y Capacitación en las MYPE rubro imprentas del centro comercial Miguel Grau del distrito de Paimas - Piura - Perú 2020. Se empleó la metodología nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. Así se obtuvo como resultado que los trabajadores refieren que la empresa se desarrolla con una gestión de calidad utilizando los procesos administrativos eficientemente. Las principales conclusiones fueron que las MYPE investigadas respecto a los principios de gestión de calidad, que aplican las MYPE se determinó que en su mayoría ejecutan las estrategias de gestión de calidad de manera correcta, gran parte de los representantes de estas MYPEs consideran que es preciso aplicar estrategias para fidelizar a sus clientes, así mismo consideran que un sistema de gestión sirve de ayuda a la organización para lograr sus objetivos y metas, a través de una serie de estrategias, entre las cuales se encuentran la optimización de los procesos, el enfoque basado en la gestión y la disciplina. Estos resultados deben ser orientados a la mejora de la gestión para que puedan identificar y realizar un análisis FODA (fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) y pueden hacer frente a las amenazas del entorno competitivo.

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

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to identify the main characteristics of Quality Management and Training in the MYPE Printing sector of the Miguel Grau shopping center of the district of Paimas -Piura - Peru 2020. The descriptive level methodology, quantitative type, non-experimental design was used. and cross section. Thus, it was obtained as a result that the workers refer that the company is developed with a quality management using the administrative processes efficiently. The main conclusions were that the MYPE investigated regarding the principles of quality management, applied by the MYPE, it was determined that most of them execute the quality management strategies correctly, a large part of the representatives of these MYPES consider that it is It is necessary to apply strategies to retain their customers, they also consider that a management system helps the organization to achieve its objectives and goals, through a series of strategies, among which are the optimization of processes, the approach based on management and discipline. These results must be aimed at improving management so that they can identify and carry out a SWOT analysis (strengths, weaknesses, opportunities and threats) and can face the threats of the competitive environment.

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

## 6. CONTENIDO

1. Título de la tesis.....	i
2. Equipo de trabajo.....	ii
3. Firma del jurado y asesor.....	iii
4. Agradecimiento y/o dedicatoria.....	iv
5. Resumen.....	vi
5. Contenido.....	vi
7. Índice de tablas y figuras.....	ix
I. Introducción.....	1
II. Revisión de la literatura.....	7
III. Hipótesis.....	31
IV. Metodología.....	32
4.1. Diseño de la investigación.....	32
4.2. Población y muestra.....	32
4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	35
4.4. Técnicas e instrumentos.....	37
4.5. Plan de análisis.....	37
4.6. Matriz de consistencia.....	38
4.7. Principios éticos.....	39
V. Resultados.....	54
5.1. Resultados.....	54
5.2. Análisis de resultados.....	62
VI. Conclusiones.....	67
Aspectos complementarios.....	70
Referencias bibliográficas.....	71
Anexos.....	76



## 7. ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Principios de gestión de calidad.....	54
Tabla 2: Elementos de la gestión de calidad.....	56
Tabla 3: Tipos de capacitación.....	58
Tabla 4: Beneficios de la capacitación.....	60

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Principios de gestión de calidad.....	55
Figura 2: Elementos de la gestión de calidad.....	57
Figura 3: Tipos de capacitación.....	59
Figura 4: Beneficios de la capacitación.....	61

## I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de Investigación denominado “Gestión de Calidad y Capacitación en las MYPE, rubro imprentas del centro comercial Miguel Grau del distrito de Paimas - 2020”, pertenece a una línea de investigación que está dentro de la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas.

Las micro y pequeñas empresas (MYPES) desempeñan un papel fundamental en el desarrollo social y económico de un país, siendo la mayor fuente de empleo y agente dinamizador del mercado. Este tipo de unidad monetaria se ha convertido en un fenómeno monetario y el principal foco de atención de las economías de todas las naciones del mundo, las MYPES, actualmente desempeñan una función vital en la economía internacional, debido a que generan mayores empleos que grandes empresas o el propio Estado (Avolio, 2019).

En América Latina la mayoría de los países poseen problemas sociales como pobreza extrema abarcando tanto zonas rurales como urbanas que es donde se desarrollan las MYPE. Por lo que el impulso y desarrollo de estas empresas son la alternativa para sacar de esa pobreza en la que se encuentra sumergida la población.

Según el portal Interfaz de negocios (2017), actualmente en México existen alrededor de 21,500 empresas dedicadas a las artes gráficas, contando con más de 180 mil trabajadores que representan el 3.9% de la ocupación total de las industrias manufactureras, Héctor Cordero Popoca, presidente nacional de CANAGRAF, señaló que era preocupante la tendencia al cierre de empresas, que entonces sumaban 2 mil, lo que representó la pérdida de más de 150 mil empleos en todo el país en sólo los últimos cuatro

años. Uno de los obstáculos a los que se enfrenta es que anualmente entran a México productos impresos, la mayoría de origen chino, lo que ha provocado la desaparición del 20% de la industria, así mismo, la mala atención al cliente, la piratería y la competencia desleal provocan que los empresarios pierdan clientes y bajen sus precios.

En Perú, las estadísticas de la Dirección Nacional del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), referidas a las micro y pequeñas empresas, muestran que la participación de las MYPE en el PBI ha sido del 42% y han representado el 98% del total de empresas en el Perú (MTPE, 2020) y el 80.96% de la población económicamente activa (MTPE, 2020).

Según la Agencia Peruana de Noticias (2019), las MYPES en Perú conforman un área de vital importancia en el crecimiento y mejora económica de nuestra sociedad, que genera más del 60% de la Población Económicamente Activa; hay alrededor de 6 millones de MYPES, de las cuales el 93, el 9% son microempresas. Asimismo, las micro y pequeñas empresas en el Perú enfrentan grandes situaciones de exigencia, requiriendo para ello una política tributaria y de trabajo duro que promueva su mejoramiento y competitividad.

Las MYPE mantienen ocupada a aproximadamente 85.4% de la Población Económicamente Activa (PEA) regional que representan 869 280 personas, por ello cumplen un rol importante en la economía de la Región Piura. A nivel nacional Piura ocupa el cuarto puesto en relación a participación empresarial después Lima, Arequipa y La Libertad. El Ing. Juan Quezada, director de Micro, Pequeña Empresa y Cooperativas (DIMYPE-C) de la Dirección Regional de Producción (DIREPRO), informó que si bien, las empresas impulsan el desarrollo económico de la región, su crecimiento es muchas

veces impedido por la informalidad, dificultad de acceso al financiamiento, uso inadecuado de la tecnología, entre otros; lo cual llevan a una baja producción y productividad, así como a una menor rentabilidad y competitividad evitando muchas veces que salgan al mercado (Gobierno Regional Piura, 2018).

Actualmente las empresas se enfrentan a un entorno caracterizado por grandes y profundos cambios de entorno, además de los retos propios de los emprendedores, debido a los cambios que están ocurriendo en todos los lugares y niveles, que afectan a la empresa, se debe considerar que las estrategias formuladas e implantadas anteriormente, en unas circunstancias diferentes a las actuales, pueden no ser adecuadas o incluso perjudiciales. Los cambios que se están dando aumentan con el transcurso del tiempo, predecir el futuro es difícil, se dan cambios tecnológicos, sociales, culturales, económicos y competitivos que presionan a las empresas a adoptar nuevas prioridades. La competencia a la que se enfrentan las empresas es global.

La micro y pequeña empresa es la que más sufre los efectos de la globalización al actuar en forma individual, básicamente atendiendo el mercado local/regional, con pocos recursos para inversiones y mejora de sus productos y procesos, siendo vulnerable a la incursión de las grandes empresas en sus mercados.

La propuesta de la aldea global describe la interconexión humana a escala global generada por la evolución de los medios de comunicación, lo que implica que las personas estén conectadas y comunicadas en tiempo real. Así los clientes conocen cuáles son las características del producto y cuáles son los beneficios que deben exigir.

Es aquí donde radica la importancia de las MYPE y el impulso que debe mantener el estado por medio de los organismos gubernamentales que posee para la creación y asesoría a las mismas ya que son la principal fuente de empleo del país.

La presente investigación busca realizar un diagnóstico de la situación en que se encuentran las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) en la Región Piura (Perú), dado que, según el segmento empresarial, actualmente en Perú operan unos 4 millones de MYPE, muchas de ellas informales, las cuales representan el 41% del Producto Bruto Interno (PBI), y son las que generan empleo. Las cifras muestran que existe una alta probabilidad de fracaso de estas pequeñas unidades de negocio debido a que muchas de ellas son empresas de subsistencia. Frente a ello, se ha investigado que los factores causantes son la falta de gestión empresarial al no conocer el mercado; la falta de fuentes de financiamiento a las que puedan acceder y, si lo hacen, los costos son muy altos; falta de calidad de sus productos y falta de planificación de sus negocios, principalmente (Flores, 2020).

Los principales resultados de la investigación que se obtuvieron es que el 63,3% de los trabajadores refieren que un sistema de gestión de calidad sirve de ayuda a la organización para lograr sus objetivos y metas, a través de una serie de estrategias, entre las cuales se encuentran la optimización de los procesos, el enfoque basado en la gestión y la disciplina; esto permite a cualquier organización planificar, implementar y controlar las diversas actividades que lleva a cabo esa organización. Esto asegura la estabilidad y consistencia en el desempeño para cumplir con las expectativas del cliente

Las principales conclusiones fueron que las MYPE investigadas respecto a los principios de gestión de calidad, que aplican se determinó que en su mayoría ejecutan las estrategias de gestión de calidad de manera correcta, gran parte de los representantes de estas estas MYPES consideran que es preciso aplicar estrategias para fidelizar a sus clientes, así mismo consideran que un sistema de gestión sirve de ayuda a la organización para lograr sus objetivos y metas, a través de una serie de estrategias.

Por todo lo descrito surge la siguiente interrogante ¿Cuáles son las características de la Gestión de Calidad y Capacitación en las MYPE, rubro imprentas del centro comercial Miguel Grau del distrito de Paimas - Piura - Perú, 2020?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se ha propuesto como objetivo general: Identificar las principales características de la Gestión de Calidad y Capacitación en las MYPE rubro imprentas del centro comercial Miguel Grau del distrito de Paimas -Piura - Perú 2020.

Asímismo se ha planteado los siguientes objetivos específicos: a) identificar los principios de la Gestión de Calidad de las MYPE rubro imprentas del centro comercial Miguel Grau del distrito de Paimas -Piura – Perú, 2020; (b) conocer los elementos de gestión calidad de las MYPE rubro imprentas del centro comercial Miguel Grau del distrito de Paimas -Piura - Perú 2020; (c) determinar los tipos de capacitación que realizan las MYPE rubro imprentas del centro comercial Miguel Grau del distrito de Paimas -Piura - Perú 2020; (d) describir los beneficios de la Capacitación en las MYPE, rubro imprentas del centro comercial Miguel Grau del distrito de Paimas -Piura - Perú 2020.

El presente trabajo de investigación está teóricamente justificado porque utiliza investigaciones científicas basadas en teorías existentes sobre la gestión de la calidad y la formación. Asimismo, tiene como objetivo generar una versión más amplia y actualizada sobre el tema de la gestión de la calidad y capacitación, la misión principal de este proyecto es mejorar el desempeño de los colaboradores que integran el MYPE.

La justificación práctica del presente estudio se sustenta en que la investigación se realiza con la finalidad de conocer la Gestión de Calidad y Capacitación en las MYPE, Rubro Imprentas del Centro Comercial Miguel Grau, para que así estas efectúen o implementen talleres o programas de capacitación constante viendo ésta como una estrategia empresarial importante para lograr con eficiencia y rentabilidad mejores logros para el excelente desempeño de todos los trabajadores y sobre todo adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno para enfrentar la competitividad, brindando un buen producto.

Desde la perspectiva metodológica se sustenta porque la investigación aplicará la metodología científica, se emplean fuentes primarias y secundarias para la obtención de los datos, además se ha determinado el tamaño de la población y la muestra, y asimismo se ha diseñado un cuestionario como instrumento para el recojo de información.



## II REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Variable 1: Gestión de Calidad

Quishpe (2018), en su investigación denominada: *“Análisis del Sistema de Gestión de Calidad en Base a ISO 9001: 2015 y su Incidencia en el Producto Final en la Imprenta Don Bosco CSP del Ecuador”* concluyó que se desarrolló mecanismos de seguimiento para poder controlar, como indica los formatos de los procedimientos, instructivos y registros de acuerdo a las necesidades de la empresa permitiendo realizar los seguimientos adecuados para la satisfacción al cliente en cuanto a los productos ofertados y controlando el SGC. Después de crear los formatos se pudo establecer parámetros estandarizados tanto a documentación como las actividades que se van a desarrollar en la imprenta Don Bosco el cual para la realización de los formatos se guio en la norma ISO 9001:2015 acatando los respectivos requisitos, ya que se trabajó en los requisitos de incumplimiento como, Objetivos de calidad, Control de información documentada, Control de la producción, Control de salidas no conformes y la Satisfacción al cliente. Se diseñó y se creó el manual de calidad, con la finalidad de que la empresa sea beneficiaria para 10 iniciar un proceso de certificación, el manual de calidad es útil para las organizaciones que empiezan con este proceso de acreditación ya que es una guía de cumplimiento el cual ayuda a que los empleados se comprometan a una cultura de calidad y como efecto los procesos serán eficaz.

Apolo y Martínez (2018), en la tesis de título *“Propuesta de un sistema de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en una empresa de seguridad privada”*, para obtener

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

Melo (2017), en su estudio *“Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente, en el sector comercial, rubro ferreterías, clúster Jr. 7 de junio Distrito de Calleria, año 2017”*. Problema fue: ¿Cuál es la influencia de gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las MYPES del sector comercial, rubro ferreterías, clúster Jr. 7 de junio, distrito de Calleria año 2017? Tuvo como objetivo general: Determinar la influencia

de gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las MYPES del sector comercial, rubro ferreterías, clúster Jr. 7 de junio, distrito de Calleria año 2017. La investigación fue de tipo descriptivo se describieron las partes más relevantes de las variables en estudio.; tuvo un nivel cuantitativo porque para la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizó procedimientos estadísticos e instrumentos de medición; se manejó un diseño no experimental, es correlacional y descriptivo, es decir, la recolección de datos se efectuará en un solo 15 momento, en un tiempo único. Teniendo los siguientes resultados: Respecto a los representantes en su mayoría están en el rango de “40 a 49 años de edad” con el 34,6%., el 69,2% de los microempresarios encuestados son del género masculino, el 53,8% no tienen instrucción, el 50,0% son comerciantes. Respecto a las MYPES los empresarios indicaron que 76.9% se encuentran formalizadas, en su mayoría son jóvenes: “de 1 a 3 años” (42,3%), tienen en su mayoría de “1 a 3 trabajadores” 42,3%. Respecto a la gestión y atención al cliente, en su mayoría los encuestados están por implementar un plan de negocio (46,2%) el 46,2% de las MYPES “No” evidencia una gestión de atención al cliente, el 53,8% “No” promueve una cultura de buen servicio, el 73,1% “No” ha diseñado y no sigue un protocolo de atención al cliente. Se concluyó que los emprendedores en su gran mayoría son jóvenes, destaca el sexo masculino, son empíricos y de ocupación de comerciante y que no evidencia una gestión de atención al cliente.

Murga (2018), En su tesis: *“Caracterización del Financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro imprentas de Huaraz, 2017”*. Obtuvo los siguientes resultados: Respecto al financiamiento interno: Del 100% de encuestados, el

58% afirma que han financiado su negocio ellos mismos y 42% afirma que no. Respecto al financiamiento de terceros: el 26% niega haber recurrido al financiamiento de terceros 10 mientras que el 74% afirma haber recurrido al financiamiento externo. Respecto a la línea de crédito: el 68% afirma haber obtenido una línea de crédito para sus negocios, mientras que el 32% afirma que no. Respecto a la fuente de financiamiento: el 63% afirma haber recurrido al banco como fuente de financiamiento, mientras que el 37% no lo hizo. Asimismo el 68% ha recurrido a las Cajas Municipales y un 32% no usó esta fuente de financiamiento. Del mismo modo, un 68% ha solicitado financiamiento a una empresa de desarrollo de la pequeña y micro empresa mientras que el 32 no usó dicha fuente para obtener financiamiento. Culminando con el tipo de fuente de financiamiento, un 16% afirma haber recurrido a un prestamista o agiotista, por otro lado, el 47% afirma que participa en juntas informales y un 74% afirma que financió su empresa con ahorros personales. Respecto al destino que tuvo el financiamiento obtenido: el 53% lo usó como capital de trabajo, el 37% para mejorar o ampliar el local de trabajo y el 10% restante no precisó para qué utilizó el financiamiento. Respecto a la tasa de interés: el 79% no está conforme con las tasas de interés, mientras que el 21% no estaba muy contento, pero afirma que no tenía otra opción de financiamiento. La investigación arriba a las siguientes conclusiones: La totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro imprentas de la ciudad de Huaraz, 2017 han accedido a un financiamiento sea interno o de terceros, como bancos, cajas municipales de ahorro y crédito, en prestamistas y hasta en juntas informales, para ser invertido en capital de trabajo, etc. Tanto a lago como a

corto plazo, dependiendo de la cantidad de dinero solicitado. El financiamiento es un medio importante para el desarrollo y crecimiento de las MYPES.

Risco (2017), en su investigación denominada: “*Gestión de la mejora continua y Calidad del Producto en la Micro y Pequeña Empresa del Sector Grafico – Edición y diagramación de Libros y Textos Universitarios en el distrito de Chimbote, 2017*”, tuvo como objetivo principal determinar la influencia de la gestión de la mejora continua en la calidad del producto en las MYPE del sector gráfico edición y diagramación de libros y textos universitarios en el distrito de Chimbote en el año 2017. Se describe la gestión de la mejora con el ciclo de Deming. Asimismo, la metodología de Kaizen de las 5 S. Y con respecto a la calidad del producto, se trabajó con los enfoques de Juran y de Genichi Taguchi. Para el desarrollo del trabajo se utilizó el tipo de investigación descriptiva correlacional, orientada a examinar, describir y determinar la relación existente entre las dos variables y el diseño no experimental - transaccional. Para el recojo de la información se identificó a una población de 50 imprentas registradas en la SUNAT, de las cuales se encuestó, a 40 empresarios o gerentes a quienes se les aplicó un cuestionario de 37 preguntas cerradas. Se obtuvo los siguientes resultados. Que el 65,0% de los empresarios o 18 gerentes de las imprentas contestaron que la gestión de la mejora continua es deficiente y en el 75,00% la calidad del producto es medio. Aplicando la prueba de independencia del chi cuadrado, se puede concluir que la gestión de la mejora continua influye en forma altamente significativa en la calidad del producto de las MYPE”.

Rodríguez (2017), en su estudio “*Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente y la fidelización en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro*

*restaurantes de productos hidrobiológicos, casco urbano del distrito de Chimbote, 2016*”.

Problema fue: ¿Cómo influye la gestión de calidad de atención al cliente en la fidelización de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del casco urbano del distrito de Chimbote, 2016?, Su objetivo general de investigación fue: Determinar la influencia de la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en la fidelización de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del casco urbano del distrito de Chimbote, 2016. El tipo de investigación fue descriptivo y a su vez correlacional, según su enfoque el trabajo de investigación fue cuantitativo 16 porque tuvo una estructura que se pudo medir, ya que se utilizó instrumentos de medición y evaluación cuestionario, el diseño de la investigación fue no experimenta y transversal. Obtuvo los siguientes resultados: Respecto a características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque de atención al cliente : el 55,6% de los dueños a veces si, a veces no supervisan que la atención sea oportuna, el 58,3% de los dueños a veces si, a veces no capacita a los trabajadores para atender a los clientes, el 54,1% considera que de los dueños nunca preguntan a los clientes si están a gusto en el local el 49,2% considera que el proceso de atención desde el pedido hasta la entrega casi siempre se realiza en el tiempo adecuado, el 46,2% considera que casi siempre los trabajadores son educados y corteses, el 56,8% considera que casi siempre se atiende bien a los clientes, el 56,8% menciona que cuando tiene un problema siempre lo solucionan inmediatamente, el 64,7% menciona siempre el servicio y atención recibida es bueno y el 54.1% de las empresas sector servicios rubro restaurantes de productos hidrobiológicos manifiestan que en el Nivel de Gestión de Calidad bajo el enfoque de

atención al cliente esta mayormente en un nivel considerado como Regular el 81,2% está satisfecho con el servicio recibido. En las conclusiones se determinó: Que la mayoría de los empresarios son del género masculino, tienen grado de instrucción educación básica y la mayoría relativa tiene de 36 a 45 años y que consideran que los dueños a veces si, a veces no supervisan que la atención sea oportuna, considera que casi siempre se atiende bien a los clientes, siempre el servicio y atención recibida es bueno y la minoría considera que el proceso de atención desde el pedido hasta la entrega casi siempre se realiza en el tiempo adecuado.

Marchán (2017), en su investigación denominada “*Gestión de calidad y merchandising en las MYPE rubro imprenta de Talara, año 2017*”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Estableció como objetivo determinar qué características tiene la gestión de calidad y merchandising en las MYPE rubro Imprenta de Talara, año 2017. El diseño de la investigación será no experimental, ya que se observarán los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. También es de corte transversal, porque recoge los datos en un momento temporal, descriptivo porque enumera las propiedades de las variables; es decir, permite estimar la magnitud y características de 19 las variables en un momento dado, en una determinada población. Concluyó que la mayoría de empresas del rubro de imprenta en el año 2015, no se encuentran llevando a cabo técnicas de merchandising y que han mejorado su calidad de servicio al cliente. De acuerdo al estudio realizado se puede afirmar que las MYPE del rubro imprentas tiene un nivel de calidad satisfactorio para sus clientes. Los indicadores de merchandising en las MYPE rubro de imprentas en Talara en el año 2015,

son las técnicas de venta por la pronta entrega y precios competitivos. De acuerdo con los datos encontrados los propietarios cuentan con un compromiso de capacitación del personal y trabajo en equipo para la Gestión de Calidad en las MYPE rubro de imprentas en Talara año 2015.

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



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

### **2.2.2. Variable 2: Capacitación**

Pérez (2017), en su investigación denominada: *“Caracterización del financiamiento, la capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas del distrito de Callería, 2017”*, tuvo como objetivo general, determinar y describir las principales características del financiamiento, la capacitación y 8 la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro imprentas del distrito de Calleria, 2017. La investigación fue descriptiva, para llevarla a cabo se trabajó con una población de 84 y una muestra de 76 microempresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 30 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: Con. Respecto a los empresarios De las microempresas encuestadas se establece que el 36,8% (28) de los representantes de las micro empresas tienen de 28 a 37 años de edad. El 68,4% (52) de los representantes encuestados son del sexo masculino. El 65,8% (50) de los microempresarios encuestados se encuentran con estudios secundarios. El 52,6% (40) de los de los representantes de la empresa tienen la condición de convivientes. El 43,4% (33) de los representantes tienen la profesión de serigrafía. El 51,3% (39) de los de los representantes son comerciantes. Respecto a las características de las microempresas. El 43,4% (33) de los representantes de la empresa tienen entre 1 a 4 años en el rubro. El 68,4% (52) de las empresas tienen de 3 a 4 trabajadores permanentes. El 68,4% (52) de las microempresas tienen de 1 a 2 trabajadores eventuales. Respecto al financiamiento. El 75,0% (57) de las microempresas han sido financiados por terceros. El 27,6% (21) de las microempresas realiza su financiamiento en el banco de crédito. El 36,8% (12) de las microempresas no tiene

conocimiento de los intereses. El 7,9% (6) de las microempresas realizan su financiamiento en financieras. El 3,9% (3) paga del 0,1% al 3% de intereses. El 60,5% (46) de las microempresas opinan que las entidades bancarias otorgaron mayores facilidades. El 53,9% (41) de las microempresas solicito 1 vez el crédito en el año 2016. El 51,3% (39) de las microempresas si le otorgaron el préstamo solicitado. El 42,1% (32) de las microempresas se les otorgo el crédito a corto plazo. El 46,1% (35) de las microempresas se les otorgo los montos solicitados. El 47,4% (36) de las microempresas se les otorgo el monto de 1001 a 5000 nuevos soles. Respecto a la capacitación. El 69,7% (53) de los representantes de la micro y pequeña empresa no 9 recibieron capacitación en el crédito otorgado. El 77,6% (59) de los trabajadores de la micro y pequeña empresa no recibieron capacitación en los últimos dos años. El 22,4% (17), si recibieron una capacitación. El 17,1% (5) de los trabajadores de la micro y pequeña empresa recibieron capacitación en otros temas el 53,9% (41) de los trabajadores de la micro y pequeña empresa creen que la capacitación es una inversión. El 55,3% (42) de los trabajadores creen que la capacitación es relevante para las micro y pequeñas empresas. Respecto a la rentabilidad. El 76,3% (58) de los trabajadores de la micro y pequeña empresa creen que el financiamiento mejora la rentabilidad. El 81,6% (62) de los trabajadores de la micro y pequeña empresa creen que la capacitación mejora la rentabilidad. El 82,9% (63) de las micro y pequeñas empresas mejoro su rentabilidad los últimos dos años. El 72,4% (55) de las microempresas invirtió el crédito solicitado en capital de trabajo”

Bartra (2017), en su investigación denominada *“Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del*

*sector servicio, rubro imprentas del distrito de Callería, 2017*”, tuvo como objetivo general describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro imprentas, del distrito de Callería, 2017. La investigación fue cuantitativo-descriptivo, no experimental-transversal retrospectiva, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida a 20 Micro y pequeñas empresas a quienes se les aplicó un cuestionario de 32 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: La mayoría son adultos y tienen más de 26 años, siendo el 80% masculinos, el 90% son formales y cuentan con trabajadores permanentes y eventuales; las MYPES encuestadas se autofinancian. En cuanto a la capacitación, las MYPES encuestadas recibieron capacitación en inversión de créditos financieros y tributación, si capacitan a su personal; sin embargo, el 85% consideran a la capacitación como una inversión, y el 75% lo considera relevante para su empresa. En cuanto a la rentabilidad, las MYPES encuestadas considera que su rentabilidad ha mejorado. Finalmente, la mayoría de las MYPES encuestadas se autofinancian y se capacitan, consideran que la capacitación influyó para que obtengan rentabilidad, esta rentabilidad mejoró en los últimos años”.

Martí (2017), en su investigación denominada *“Plan de capacitación para una empresa de seguridad de la Provincia de Córdoba”*, presentada en el Instituto Peruano Aeronáutico 21 de Argentina. Tuvo como objetivo Elaborar y Proponer un plan de capacitación, en temas inherentes al puesto de trabajo, de carácter general y específico para toda la dotación de guardias de seguridad y los diferentes puestos laborales para mejorar el desempeño y en consecuencia la calidad del servicio. Se trató de una

investigación descriptiva, que empleo el cuestionario y guías de entrevista. Partiendo de una muestra de supervisores de área y clientes. Concluyó que la capacitación y el desarrollo de los Recursos Humanos es un factor estratégico para las Organizaciones, contar con Personal que posea las competencias necesarias para cada función es determinante en el cumplimiento de los objetivos definidos por la Empresa, por ello la capacitación necesariamente debe ser considerada una inversión que beneficia al empleado pero que redundara siempre en un desempeño de eficiencia y calidad para la Organización. Así mismo es importante mencionar cómo influye la Capacitación como elemento Motivador para las personas, incentivándolas a mejorar día a día en sus tareas, desarrollando actitudes y destrezas, situación valorada por estas que sienten que el desarrollo de sus capacidades son consideradas fundamentales para el éxito de la empresa en su conjunto.

Díaz (2016), en su investigación denominada: *“Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro imprentas del distrito de Chimbote, 2013”*, tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro imprentas del distrito de Chimbote, 2013. La investigación fue tipo cuantitativo, nivel Descriptivo, diseño No experimental/ transversal, se utilizó una población muestral de 16 micro y pequeñas empresas (MYPES) de una población de 64 a quienes se les aplicó un cuestionario de 16 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: el 75,0% tiene entre 31 a 50 años de edad. El 50,0% tienen estudios de secundaria, el 87,5% son dueños y administradores. El 56,25%

tienen de 5 a 10 años de permanencia en el rubro, el 62.5% tienen de 1 a 5 trabajadores. El 75,0% no se capacitó antes de crear su empresa, el 75,0% no realiza cursos de capacitación para mejorar el manejo de su empresa, el 75,0% no capacita a su personal, el 100,0 % considera a la capacitación como una inversión, el 100,0 % implementaría programas de capacitación, el 81,25% se capacita en marketing. El 50,0% le gustaría capacitar al trabajador a sus trabajadores en atención al cliente y el otro 50,0% en proceso productivo. El 75,0% no ha capacitado ninguna vez a su personal. El 100,0% considera que la capacitación al personal mejora la rentabilidad de la empresa, el 100,0% la capacitación eleva la eficiencia de la empresa, el 100,0% considera que la capacitación mejora la calidad del producto. Se concluye que: la mayoría de las micro y pequeñas empresas (MYPES) encuestadas del rubro imprentas de Chimbote, a su personal consideran que la capacitación es una inversión, pero no capacitan a su personal”.

Caycho (2017), en su investigación denominada: *“Caracterización de la capacitación y la competitividad de las micro y pequeñas empresas -MYPES de sector servicio-rubro imprenta de la urbanización Chamaya, del distrito de Breña, Provincia de Lima, Departamento de Lima-periodo 2013-2014”*, tuvo como objetivo general, determinar y describir las principales características de capacitación y la competitividad de las MYPES del Sector Servicio-Rubro Imprenta de la Urbanización Chamaya, Distrito de Breña, Departamento de Lima, período 2014-2015. De naturaleza cuantitativa-Descriptiva, para el recojo de la información se escogió en forma aleatoria 7 MYPES de una población de 18, a quienes se le aplicó un cuestionario de 21 preguntas con diferentes opciones de respuesta, aplicando la técnica de la encuesta; se obtuvieron como resultados,

respecto a los representantes legales, éstos son empresarios adultos de 31 a 50 años del sexo 11 masculino con estudios no universitarios. Respecto a las características de las Micro y Pequeñas Empresas, el 71,43% tienen en el Rubro y/o Giro que comprende de 05 a 08 años, tienen de 03 a 04 trabajadores permanentes, el 71,43% son empresas familiares y el 57,14% de las Micro y Pequeñas Empresas ofrecen Servicios Generales de Imprenta. Por último, en capacitación, el 100% de los empresarios recibieron cursos de capacitación antes de crear su MYPES, para mejorar el manejo de su MYPES se capacitaron con Especializaciones de su Rubro y/o Giro teniendo el 71,43%; el 85,71% de los representantes legales sí capacita a su personal, el tipo de capacitación que predominó fue la empírica con un 71,43% y estas fueron de 01 a 02 veces, el 85,71% consideran que desean capacitar a su personal en el rubro pero a su vez un 71,43% lo ve como un gasto. Referente a la competitividad, el 57,14 % de estas empresas se caracterizan por ofrecer precios justos, 71,43% está ubicado en una zona de imprentas y como estrategia de ventas, el 71,43% considera dar obsequios a los clientes y el 71,43% señalan que la capacitación mejora la competitividad”.

Alba (2018), en su investigación denominada: *“Caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las MYPE del sector comercio, rubro imprenta de la provincia de Huaraz, 2016”*, tiene como objetivo general describir las principales características del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las MYPE del sector comercio, rubro imprentas de la provincia de Huaraz, 2016. La investigación fue descriptiva no experimental, donde se escogió una muestra de 23 MYPE, a quienes se aplicó un cuestionario de 19 preguntas, utilizando la encuesta y la técnica de la revisión

documentaria, obteniéndose los siguientes resultados más resaltantes: Respecto a la capacitación, el 57% recibió la capacitación para el otorgamiento del crédito y el 43% no recibió”.

Velásquez (2016), en su investigación denominada: “*Caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las MYPE del Sector Comercio, rubro imprenta de la provincia de Huaraz, 2016*”, tuvo como objetivo general de la presente investigación fue describir las principales características del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las MYPE del sector comercio, rubro imprentas de la provincia de Huaraz, 2016. La investigación fue descriptiva no experimental, donde se escogió una muestra de 23 MYPE, a quienes se aplicó un cuestionario de 19 preguntas, utilizando la encuesta y la técnica de la revisión documentaria, obteniéndose los siguientes resultados más resaltantes: Respecto al financiamiento, el 61% financian con fondos de terceros, el 26% lo hacen con fondos propios y otros 13% optan por otros medios. Respecto a la capacitación, el 57% recibió la capacitación para el otorgamiento del crédito y el 43% no recibió. Respecto a la rentabilidad, la técnica que se empleó fue la revisión documentaria de las MYPE en estudio, las utilidades fueron favorables acorde a las ventas y el dinero invertido producto 13 del financiamiento, podemos decir la rentabilidad económica y financiera fluyen favorablemente en el ámbito empresarial”.

Fernández (2018), en su investigación denominada: “*Caracterización de la Competitividad y Capacitación de las MYPES, sector servicio, rubro imprentas, distrito Tumbes, 2018*”, tuvo como objetivo general determinar las características de la competitividad y capacitación de las MYPES, sector servicio, rubro imprentas, distrito



Tumbes, 2018, de tipo descriptiva, con un nivel de investigación cuantitativo y un diseño no experimental de corte transversal, la población es de 68 clientes y 39 trabajadores de las ocho (08) MYPES en el rubro imprentas, en el sector servicio, se aplicó la encuesta y cuestionario como instrumentos de recolección de datos. Concluye que la capacitación a los trabajadores para que el servicio sea competitivo a diferencia de su competencia y así adaptarse a los cambios del mercado, finalmente gracias a los trabajadores que son eficientes con el servicio que brinda la empresa es aceptable”.

Viera (2017), en su investigación titulada: *“Caracterización de la capacitación y rentabilidad de las MYPE de servicio rubro imprentas centro comercial San Miguel (Piura), 2017”*, tuvo como objetivo general identificar las características que tiene la capacitación y la rentabilidad en las MYPE de rubro de imprentas del centro comercial SAN MIGUEL de la provincia de Piura, año 2017. La metodología de la investigación fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal. Para el recojo de la información se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario elaborado de 10 preguntas cerradas con 6 unidades económicas constituidas por 32 personas compuesta de 26 para la variable capacitación y 6 para rentabilidad. Obteniéndose los siguientes resultados más resaltantes: con respecto a la capacitación, se verifica que el personal en un 100% considera que recibe orientación para un puesto de trabajo. Con respecto a la rentabilidad nos muestra que el factor que influye más en ello es la productividad en un 86% y la participación en el mercado en un 14%. Se concluyó que la capacitación que emplean las MYPE del rubro de imprentas es informal dentro del trabajo como instrucciones y guías para que ellos puedan realizar su trabajo y la

rentabilidad que emplean las MYPE es económica y financiera que les permiten medir los resultados a través de los fondos propios y del rendimiento de los activos de la MYPE con independencia de la financiación de los mismos”.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Variable 1: Gestión de Calidad**

Navarro (2018), menciona que la Gestión de la Calidad Total es un enfoque de gestión, orientado a desarrollar un enfoque de Calidad, en todos los procesos que se realicen en cualquier tipo de organización. Con la idea de calidad total, se pretende no solo sea responsabilidad de un departamento concreto de la empresa, sino que todos los miembros de la empresa participen en este deber.

Esan (2020), considera la gestión de la calidad como una serie de procesos sistemáticos que **permiten a cualquier organización planificar, implementar y controlar las diversas actividades** que lleva a cabo esa organización. Esto asegura la estabilidad y consistencia en el desempeño para cumplir con las expectativas del cliente

### **2.2.2. Sistema de Gestión de Calidad**

Estecé (2021), manifiesta que la gestión de calidad, conocida también como sistema de gestión de la calidad, es el conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma (p.8).

### 2.2.3. El Sistema de Gestión de Calidad aborda:

- ❖ La estructura de la organización, es decir, el organigrama patronal de las estructuras de la organización en el que se definen las jerarquías de los rangos de dirección y gestión.
- ❖ La estructura de obligaciones, es decir, los seres humanos y los departamentos o regiones que integran la organización.
- ❖ Los métodos, que responden al plan eterno de reglas únicas para manipular las acciones de la organización.
- ❖ Los métodos, que responden a la completa sucesión de operaciones orientadas a la consecución de un objetivo particular.
- ❖ Los activos monetarios, humanos, técnicos y diferentes deben definirse de forma estable y circunstancial.

### 2.2.4. Principios de la Gestión de Calidad

Se han identificado siete principios de gestión de calidad, citados en la norma ISO 9001:2015, son de gran utilidad en el manejo de decisiones en la alta dirección conduciendo la organización hacia una mejora en el desempeño, siendo estos principios los que se detallan a continuación:

- **Enfoque al cliente:** Satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- **Liderazgo:** Mantener un entorno interior suficientemente bueno para el cumplimiento de los objetivos de la corporación.

- **Compromiso de las personas:** Su compromiso permite que sus talentos se utilicen en beneficio de la agencia.
- **Enfoque de proceso:** Es uno de los **principios de gestión de la calidad** que ayuda a lograr de forma más eficaz los resultados esperados, los beneficios que pueden implicar la aplicación de este principio de gestión de calidad son:
  - Ahorro de dinero y tiempo.
  - Mejora de resultados.
  - Definición de nuevos y mejores objetivos y metas.
- **Mejora Continua:** La mejora continua del desempeño general de la empresa debe ser un objetivo permanente de la empresa.
- **Toma de decisiones basada principalmente en la prueba:** Basada totalmente en la evaluación de registros y estadísticas.
- **Gestión de relaciones:** Una empresa y sus proveedores son interdependientes, y una datación beneficiosa en conjunto aumenta la capacidad de ambos para generar honorarios.

### 2.2.5. Elementos de la Gestión de Calidad

Monroy (2019), menciona un Sistema de Gestión de la Calidad son actividades empresariales, planificadas y controladas, que se realizan sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad.

Entre los elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentran los siguientes:

- **Estructura Organizacional:** Es una herramienta de gestión que permite establecer el que hacer y el camino que se deben recorrer las organizaciones para alcanzar las metas previstas, teniendo en cuenta los cambios y demandas que impone su entorno
- **Planificación (Estrategia):** Es todo aquello que vamos a necesitar para poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización (personas, equipos, infraestructura, dinero, etc).
- **Recursos:** Es todo aquello que vamos a necesitar para poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización (personas, equipos, infraestructura, dinero, etc).
- **Procesos:** Son el conjunto de actividades que transforman elementos de entradas en producto o servicio. Todas las organizaciones tienen procesos, pero no siempre se encuentran identificados.
- **Procedimientos a lograr la calidad:** Es el conjunto de pasos detallados que se deben de realizar para poder transformar los elementos de entradas del proceso en producto o servicio.

#### **2.2.6. La importancia y beneficios de la calidad en la gestión empresarial**

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

La gestión de calidad brinda una oportunidad importante no solo para la planificación, sino también para establecer mecanismos para monitorear, controlar y mejorar continuamente cada proceso.

### **2.3. Variable 2: Capacitación**

Según Dolan (2021), la capacitación de los empleados comprende una serie de actividades cuyo principal objetivo es mejorar el desempeño actual o futuro de los empleados y con ello potenciar sus competencias potenciando sus conocimientos y habilidades.

Pérez (2021), afirma que la capacitación es una herramienta indispensable en la gestión de los recursos humanos, brindando la capacidad de mejorar el desempeño de la empresa al mismo tiempo que le permite adaptarse a las nuevas situaciones. dentro y fuera de la organización.

La capacitación consiste en equipar a los empleados nuevos o existentes con las habilidades que necesitan para hacer su trabajo. La acción que permite preparar al individuo para el ejercicio eficiente (competencia) de un oficio o profesión, cuya complejidad va desde una simple habilidad hasta un dominio profundo de conocimientos tecnológicos avanzados, así como la formación de hábitos cognitivos y Habilidades creativas que te permitan afrontar la dinámica del proceso productivo y de los servicios en tu área de trabajo (European School of Management, 2017).

### **2.3.1. Objetivos de la capacitación**

Chiavenato (2017), indica que los objetivos primordiales de la capacitación son: (a) Instruir a los colaboradores para la ejecución rápida de varias actividades que comprenda el puesto; (b) Ofrecer oportunidades para el desarrollo y crecimiento de las habilidades y capacidades del personal de forma continua y que también estén formados para realizar funciones más complicadas y superiores; (c) Transformación de actitudes de los empleados, ya sea para que se sientan cómodos en el ambiente de trabajo o para fomentar el crecimiento de la motivación y que también estén atentos y actúen según las nuevas tendencias de la administración.

### **2.3.2. Tipos de Capacitación**

Según Galván (2016), existen diversos tipos de capacitación, los mismos que se especifican en diferentes clasificaciones, tales como:

#### **a) Por su formalidad**

Capacitación Informal: Se orienta básicamente al conjunto de orientaciones o instrucciones que se dan en la operatividad de la empresa, claro ejemplo de ello se da cuando un contador indica a un colaborador de esa área como debe efectuarse el uso de los archivos contables, así como lograr hacer su respectivo registro de ventas o ingresos.

Capacitación Formal: Llamadas así a aquellas capacitaciones cuya programación se efectúan de acuerdo a las necesidades de capacitación específica que existan Estas pueden durar desde un día hasta varios meses, según el tipo de curso, seminario, taller, etc.

### **Perspectiva de capacitación:**

Crecimiento de nuevas instituciones de la administración pública o también llamado compromiso social.

### **2.3.3. Beneficios de la capacitación**

Barrientos (2021), argumenta que la capacitación no debe ser vista simplemente como una obligación obligatoria como lo exige la ley. La formación es una inversión que beneficia tanto a la persona como a empresas, la formación permite a los compañeros mejorar sus habilidades y competencias, lo que se verá reflejado en su desempeño laboral y con ello en el cambio organizacional

A través de la capacitación, los trabajadores no solo pueden desarrollar nuevas habilidades y perfeccionar las que ya tienen, sino que además pueden mejorar su desempeño en el trabajo. Incluso los profesionales mejor calificados deben recibir capacitación, porque el conocimiento de hoy puede ser obsoleto mañana. Estos son solo algunos de los beneficios que entrega la formación laboral.

Algunos de esos beneficios para la empresa son los siguientes:

- Ayuda a la persona en la solución de problemas y en la toma de decisiones.
- Aumenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.



### **III HIPÓTESIS**

Según Fernández Sampieri (2017), “las investigaciones de tipo descriptivas no consideran establecer hipótesis”; por tanto, el presente proyecto de investigación no requiere establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática de las variables Gestión de Calidad y Capacitación en las MYPE Rubro Imprentas del centro comercial Miguel Grau del Distrito De Paimas – Piura, 2020”

## **IV. METODOLOGÍA.**

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

Se trata de una investigación de tipo cuantitativo, según los diseños que están hechos para describir con mayor precisión y fidelidad posible, una realidad empresarial o un mercado (Hernández, Fernández, & Baptista, 2016) señala que la investigación de tipo cuantitativo requiere de información para obtener los resultados.

El nivel de investigación el presente estudio reúne las condiciones metodológicas de una investigación descriptiva ya que para la recolección de datos y la presentación de los resultados. Las características se describen tal como se encuentran.

El diseño de la investigación es no experimental, ya que los resultados a obtenerse se presentarán tal y como resulten luego del análisis inferencial, se recogen los datos en su contexto natural, por lo cual no se manipulan para conveniencia del investigador. También es transversal, ya que el recojo de datos mediante la aplicación de los instrumentos se aplican en un único momento, de acuerdo al cronograma de aplicación que el investigador y los representantes de las MYPE estimen conveniente (Hernández, Fernández, & Baptista, 2016).

### **4.2. Población y muestra**

#### **4.2.1. Población**

La unidad de análisis de la presente investigación estuvo conformada por 02 micro y pequeñas empresas rubro imprentas del centro comercial Miguel Grau del distrito de Paimas.

Para la variable Gestión de Calidad se cuenta con una población finita con 11 trabajadores de las MYPES rubro imprentas del centro comercial Miguel Grau del distrito de Paimas.

Para la variable Capacitación se tiene como fuente de información a los once (11) trabajadores, teniendo una población finita de las MYPE del centro comercial Miguel Grau del distrito de Paimas. La distribución se puede observar en el Cuadro 1.

***Cuadro 1***

***Relación de MYPE***

<b>MYPES</b>	<b>TRABAJADORES</b>
MYPE 1	5
MYPE 2	6
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

Elaboración: propia

Según Linares (2016), cuando una población es menor de 50 la variable no requiere formula, por lo cual se cita a Toledo (2016), quien señala que cuando la población es menor a 50 individuos se considera **N=n**

- N= es el total de la población
- n= es el total de trabajadores.

#### **4.2.2. Muestra**

Se utilizó una muestra censal, con 11 trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas del centro comercial Miguel Grau del distrito de Paimas. Que representa el 100% de la población.

#### **4.2.3. Criterios de inclusión y exclusión**

**Criterios de inclusión:** Trabajadores de MYPE ubicadas en el centro comercial Miguel Grau del distrito de Paimas.

**Criterios de exclusión:** Personas (trabajadores) que no se encuentren en la capacidad de proporcionar información sobre las variables de estudio.

4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Gestión de Calidad	Según Navarro (2018), menciona que la Gestión de la Calidad Total, es una estrategia de gestión, orientada a crear una conciencia de Calidad, en todos los procesos que se realicen en cualquier tipo de organización. Con el concepto de Calidad Total, se pretende que la calidad no sea responsabilidad de un departamento concreto de la empresa, sino que se hace partícipe de esta responsabilidad, a todos los integrantes de la organización.	Un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios.	Principios de gestión calidad	Enfoque al cliente	¿La empresa cuenta con políticas de calidad en relación al producto que ofrece?	Escala Dicotómica SI/NO
				Liderazgo	¿En la MYPE se realizan talleres o escuelas de formación en el desarrollo del liderazgo que incentiven el trabajo en equipo para alcanzar las metas y objetivos de calidad de la empresa?	
				Participación del personal	¿Se motiva, capacita y dirige al personal para un mejor desempeño laboral?	
				Enfoque basado en procesos	¿La empresa se desarrolla con una gestión de calidad utilizando los procesos administrativos eficientemente?	
				Enfoque de sistema para la gestión	¿Involucra al personal en las responsabilidades y toma de decisiones para el logro de los objetivos?	
				Mejora continua	¿Considera que la empresa cuenta con productos innovadores para lograr la mejora continua?	
				Procesos estandarizados	¿En la empresa se realiza el análisis FODA?	
				Aplicación del ciclo PHVA	¿En la empresa se aplica el ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar)?	
			Elementos de la gestión de calidad.	Planificación	¿La empresa tiene establecida una estructura de funciones para cada trabajador?	
				Apoyo y operación	¿La empresa cuenta con algún supervisor que lidere a los trabajadores?	
				Comunicación	¿Existe frecuente comunicación entre el personal y sus empleadores?	
				Motivación	¿La empresa motiva a su personal para el logro de los objetivos?	
				Mecanismo	¿La empresa cuenta con algún mecanismo de control que verifique el logro de los objetivos?	

Capacitación	Pérez (2021), afirma que la capacitación es una herramienta indispensable en la gestión de los recursos humanos, brindando la capacidad de mejorar el desempeño de la empresa al mismo tiempo que le permite adaptarse a las nuevas situaciones. dentro y fuera de la organización.	Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.	Tipos	Capacitación para el trabajo	¿La empresa programa capacitaciones para sus trabajadores?	Escala Dicotómica  SI/NO
				Capacitación informal	¿Usted comparte su información con los demás trabajadores?	
				Capacitación formal	¿Suelen ser dinámicos las capacitaciones que reciben?	
				Capacitación preingreso	¿Antes de ingresar a laborar, fue puesto a prueba?	
				Capacitación Inducción	¿Ah tenido un aprendizaje extra de acuerdo con su puesto, para un mejor desarrollo?	
				Capacitación Promocional	¿Le gustaría desempeñarse en otro cargo?	
				Capacitación Técnica	¿Les gustaría desarrollar una destreza o habilidad dentro de la imprenta?	
				Capacitación conductual	¿Cree que está dispuesto a tener un alto cargo?	
			Beneficios	Solución de problemas y toma de decisiones	¿La capacitación le ayuda a solucionar problemas y a tomar decisiones?	
				Aumenta la confianza	¿Considera que tener un buen ambiente laboral ayuda a crecer la confianza de uno mismo?	
				Forja líderes y mejora aptitudes de comunicación	¿Cree usted que la capacitación le ayuda a desarrollar conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes para mejorar su desempeño en su puesto de trabajo?	
				Sube el nivel de satisfacción con el puesto	¿Se siente satisfecho trabajando en la imprenta?	
				Permite el logro de metas individuales	¿Cree usted que la capacitación ayuda a lograr las metas propuestas?	

Fuente: Elaboración propia.

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

Se tendrá en cuenta la técnica de la encuesta que consiste en recolectar información de fuente directa cuyas opiniones son esenciales para la investigación.

Y como instrumento se ha considerado el cuestionario: se elaborará una serie de preguntas las cuales serán aplicadas a los trabajadores para la variable gestión de calidad y para la variable capacitación. En el cuestionario se elaboró un total de 26 preguntas de las cuales 13 fueron de gestión de calidad y 13 de capacitación las cuales serán aplicadas a los trabajadores para obtener información sobre los objetivos planteados de investigación.

#### **4.5. Plan de análisis**

Se realizará la recolección de información mediante la encuesta dirigida a las Micro y pequeñas empresas del rubro imprentas, utilizando un cuestionario, se utilizará el formato Excel para elaborar las tablas y figuras para procesar la información obtenida a través de la técnica de la encuesta, luego se usará el Word para la elaboración de la interpretación de la información obtenida. Luego se realizó el análisis y la interpretación de los datos recopilados por medio del instrumento de recojo de datos (cuestionario) que fue validado con el método juicio del experto.

#### 4.6. Matriz de consistencia

Título: Gestión de Calidad y Capacitación en las MYPE rubro imprentas del centro comercial Miguel Grau del distrito de Paimas - Piura - Perú, 2020.						
Problema General	Objetivos		Variables	Hipótesis	Metodología	Técnicas e Instrumentos
	General	Específicos				
¿Cuáles son las características de la Gestión de Calidad y Capacitación en las MYPE, Rubro Imprentas del Centro Comercial Miguel Grau del Distrito de Paimas -Piura - Perú 2020?	Identificar las principales características de la Gestión de Calidad y Capacitación en las MYPE rubro imprentas del centro comercial Miguel Grau del distrito de Paimas -Piura - Perú 2020.	<p>(a) Identificar los principios de la Gestión de Calidad de las MYPE rubro imprentas del centro comercial Miguel Grau del distrito de Paimas - Piura - Perú, 2020.</p> <p>(b) Conocer los elementos de gestión calidad de las MYPE rubro imprentas del centro comercial Miguel Grau del distrito de Paimas - Piura - Perú, 2020.</p> <p>(c) Determinar los tipos de capacitación que realizan las MYPE rubro imprentas del centro comercial Miguel Grau del distrito de Paimas -Piura - Perú, 2020.</p> <p>(d) Describir los beneficios de la Capacitación en las MYPE rubro imprentas del centro comercial Miguel Grau del distrito de Paimas -Piura - Perú, 2020.</p>	<p>1: Variable : Gestión de Calidad</p> <p>2:Variable: Capacitación.</p>	Según Fernández Sampieri (2017), “las investigaciones de tipo descriptivas no consideran establecer hipótesis”; por tanto, el presente proyecto de investigación no requiere establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática de las variables Gestión de Calidad y Capacitación en las MYPE Rubro Imprentas del centro comercial Miguel Grau del Distrito De Paimas -Piura.	<p>Tipo de Investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Cuantitativa</li> </ul> <p>Nivel de Investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Descriptiva</li> </ul> <p>Diseño de Investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ No experimental</li> </ul> <p>Universo o Población trabajadores de las MYPE del rubro imprenta de Distrito de Paimas.</p>	<p>-Técnica: Encuesta.</p> <p>-Instrumento: Cuestionario.</p>

Fuente: Elaboración propia.



#### **4.7. Principios Éticos**

Los principios éticos en los que se basa su investigación, según el Código de Ética para la investigación de la Universidad Católica ULADECH (2020).

**Protección a las personas.** - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de Versión: 002 Código: CEI F. Implementación: 16-08-19 Página 3 de 6 Elaborado por: Comité Institucional de Ética en Investigación Revisado por: Rector Aprobado con Resolución N° 0973-2019-CUULADECH Católica que obtengan un beneficio. En las investigaciones en las que se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no sólo implica que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino también involucra el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular, si se encuentran en situación de vulnerabilidad.

**Beneficencia no maleficencia.** - Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

**Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.** - Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños. Las investigaciones deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos; para ello, deben

tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios.

**Libre participación y derecho a estar informado.** - Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia. En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consiente el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

**Justicia.** - El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados.

**Integridad científica.** La integridad 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.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

#### 5.1.1. Variable 1: Gestión de Calidad

Tabla 1

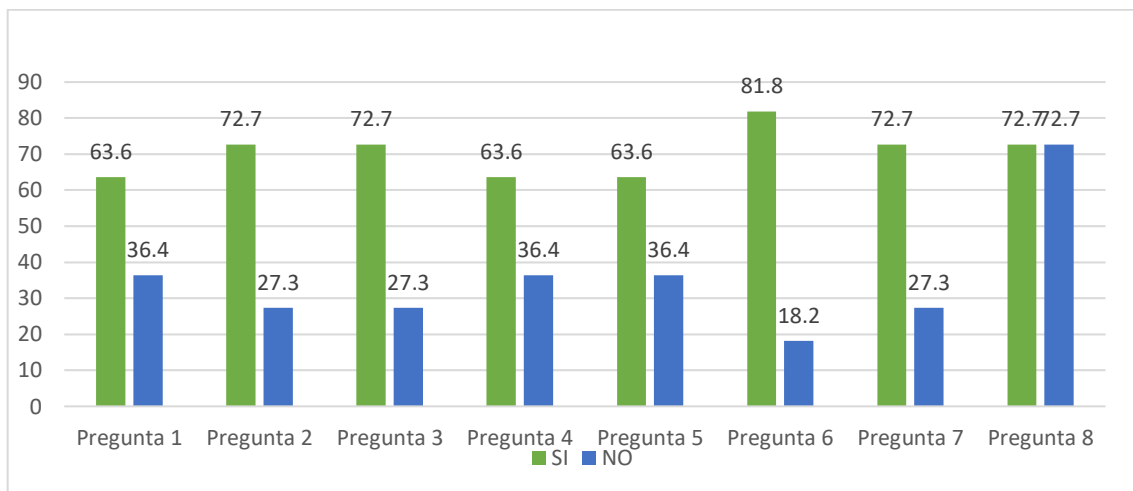
*Principios de gestión de calidad de las MYPE rubro imprentas del centro comercial Miguel Grau del Distrito de Paimas - Piura - Perú, 2020.*

Categoría	Si		No		Total	
	F	%	F	%	N	%
1. ¿La empresa cuenta con políticas de calidad en relación al producto que ofrece?	7	63,6	4	36,4	11	100
2. ¿En la MYPE se realizan talleres o escuelas de formación en el desarrollo del liderazgo que incentiven el trabajo en equipo para alcanzar las metas y objetivos de calidad de la empresa?	8	72,7	3	27,3	11	100
3. ¿Se motiva, capacita y dirige al personal para un mejor desempeño laboral?	8	72,7	3	27,3	11	100
4. ¿La empresa se desarrolla con una gestión de calidad utilizando los procesos administrativos eficientemente?	7	63,6	4	36,4	11	100
5. ¿Se involucra al personal en las responsabilidades y toma de decisiones para el logro de los objetivos?	7	63,6	4	36,4	11	100
6. ¿Considera que la empresa cuenta con productos innovadores para lograr la mejora continua?	9	81,8	2	18,2	11	100
7. ¿En la empresa se realiza el análisis FODA?	8	72,7	3	27,3	11	100
8. ¿En la empresa se aplica el ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar)?	8	72,7	3	27,3	11	100

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador.

Figura 1

*Principios de gestión de calidad de las MYPE rubro imprentas del centro comercial Miguel Grau del Distrito de Paimas - Piura - Perú, 2020.*



Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador.

Interpretación: En la Tabla 1 y figura 1 denominadas principios de gestión de calidad, se observa que el 63,6% considera que la empresa cuenta con políticas de calidad en relación al producto que ofrece; además el 72,7% señalan que en la MYPE se realizan talleres o escuelas de formación en el desarrollo del liderazgo que incentiven el trabajo en equipo para alcanzar las metas y objetivos de calidad de la empresa; el 72,7% de los trabajadores indican que si los motivan, capacitan y dirigen para un mejor desempeño laboral; el 63,6% considera que la empresa se desarrolla con una gestión de calidad utilizando los procesos administrativos eficientemente; además el 81,8% señalan que sí se involucra al personal en las responsabilidades y toma de decisiones para el logro de los objetivos; el 72,7% de los trabajadores indican que en la empresa se aplica el ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar); y por ultimo tenemos que el 72,7% de los trabajadores manifiestan En la empresa se aplica el ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar).

Tabla 2

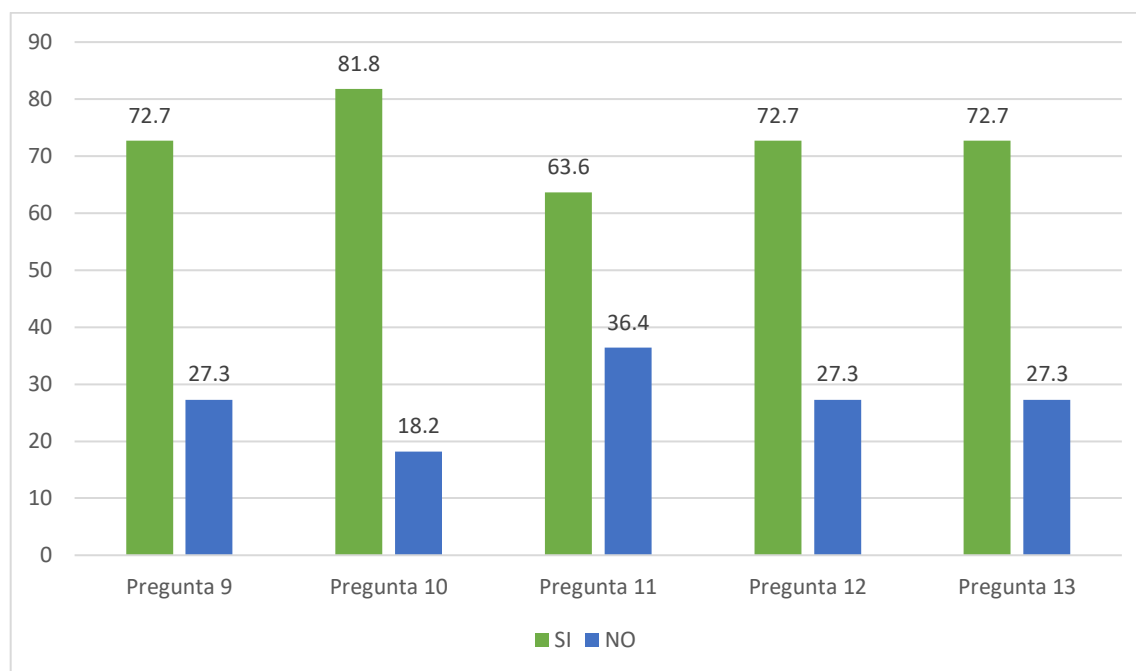
*Elementos de gestión de calidad de las MYPE rubro imprentas del centro comercial Miguel Grau del Distrito de Paimas - Piura - Perú, 2020.*

Categoría	Si		No		Total	
	F	%	F	%	N	%
9. ¿La empresa tiene establecida una estructura de funciones para cada trabajador?	8	72,7	3	27,3	11	100
10. ¿La empresa cuenta con algún supervisor que lidere a los trabajadores?	9	81,8	2	18,2	11	100
11. ¿Existe frecuente comunicación entre el personal y sus empleadores?	7	63,6	4	36,4	11	100
12. ¿La empresa motiva a su personal para el logro de los objetivos?	8	72,7	3	27,3	11	100
13. ¿La empresa cuenta con algún mecanismo de control que verifique el logro de los objetivos?	8	72,7	3	27,3	11	100

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador.

Figura 2

*Elementos de gestión de calidad de las MYPE rubro imprentas del centro comercial Miguel Grau del Distrito de Paimas -Piura – Perú, 2020.*



Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador

Interpretación: En la Tabla 2 y figura 2 denominadas elementos de la gestión de calidad, se observa que el 72,7% considera que la empresa tiene establecida una estructura de funciones para cada trabajador; además el 81,8% señalan que la empresa cuenta con un supervisor que lidere a los trabajadores; el 63,6% de los trabajadores indican existe frecuente comunicación entre el personal y sus empleadores; el 63,6% considera que la empresa se desarrolla con una gestión de calidad utilizando los procesos administrativos eficientemente; además el 72,7% señalan que la empresa motiva a su personal para el logro de los objetivos; el 72,7% de los trabajadores indican que la empresa cuenta con mecanismos de control que verifique el logro de los objetivos.

### 5.1.2 Variable 2: Capacitación

Tabla 3

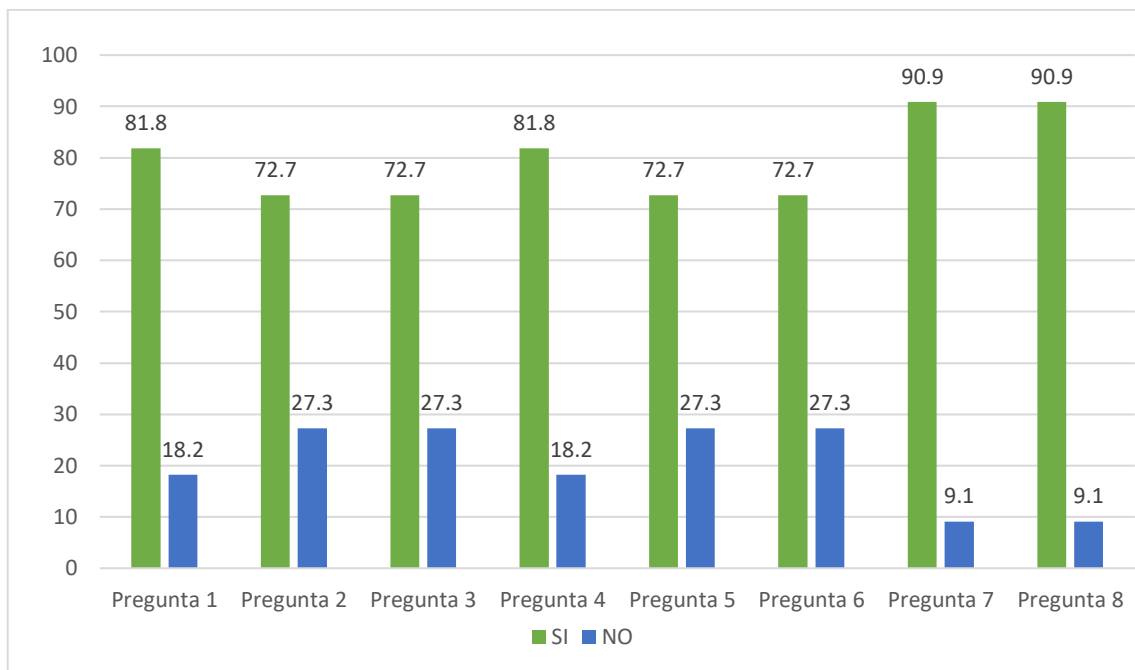
*Tipos de capacitación que realizan las MYPE rubro imprentas del centro comercial Miguel Grau del Distrito de Paimas - Piura - Perú, 2020.*

Categoría	Si		No		Total	
	F	%	F	%	N	%
1. ¿La empresa programa capacitaciones para sus trabajadores?	9	81,8	2	18,2	11	100
2. ¿Usted comparte su información con los demás trabajadores?	8	72,7	3	27,3	11	100
3. ¿Suelen ser dinámicos las capacitaciones que reciben?	8	72,7	3	27,3	11	100
4. ¿Antes de ingresar a laborar, fue puesto a prueba?	9	81,8	2	18,2	11	100
5. ¿Ah tenido un aprendizaje extra de acuerdo a su puesto, para un mejor desarrollo?	8	72,7	3	27,3	11	100
6. ¿Le gustaría desempeñarse en otro cargo?	8	72,7	3	27,3	11	100
7. ¿Les gustaría desarrollar una destreza o habilidad dentro de la imprenta?	10	90,9	1	9,1	11	100
8. ¿Cree que está dispuesto a tener un alto cargo?	10	90,9	1	9,1	11	100

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador.

Figura 3

*Tipos de capacitación que realizan las MYPE rubro imprentas del centro comercial Miguel Grau del Distrito de Paimas -Piura – Perú, 2020.*



Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador

Interpretación: En la Tabla 3 y figura 3 denominadas tipos de capacitación, se observa que el 81,8% de los trabajadores manifiestan que la empresa la empresa programa capacitaciones para sus trabajadores; además el 72,7% señalan que comparten su información con los demás trabajadores; el 72,7% de los trabajadores indican que las capacitaciones que reciben son dinámicas; el 81,8% de los trabajadores manifiestan antes de ingresar a laborar, fue puesto a prueba; además el 72,7% señalan que han tenido un aprendizaje extra de acuerdo a su puesto, para un mejor desarrollo; el 72,7% de los trabajadores indican que les gustaría desempeñarse en otro cargo; y por ultimo tenemos que el 90,9% de los trabajadores manifiestan que si están dispuestos a tener un alto cargo.



Tabla 4

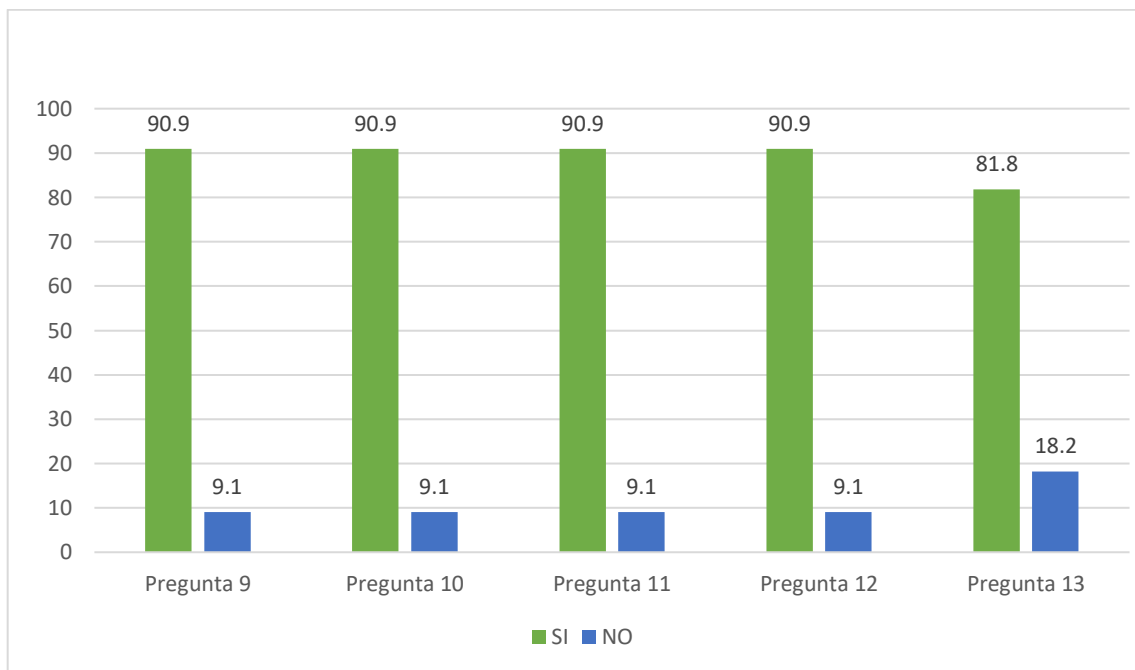
*Beneficios de la Capacitación en las MYPE rubro imprentas del centro comercial Miguel Grau del Distrito de Paimas - Piura - Perú, 2020.*

Categoría	Si		No		Total	
	F	%	F	%	N	%
9. ¿La capacitación le ayuda a solucionar problemas y a tomar decisiones?	10	90,9	1	9,1	11	100
10. ¿Considera que tener un buen ambiente laboral ayuda a crecer la confianza de uno mismo?	10	90,9	1	9,1	11	100
11. ¿Cree usted que la capacitación le ayuda a desarrollar conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes para mejorar su desempeño en su puesto de trabajo?	10	90,9	1	9,1	11	100
12. ¿Se siente satisfecho trabajando en la imprenta?	10	90,9	1	9,1	11	100
13. ¿Cree usted que la capacitación ayuda a lograr las metas propuestas?	9	81,8	2	18,2	11	100

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador.

Figura 4

*Beneficios de la Capacitación en las MYPE rubro imprentas del centro comercial Miguel Grau del Distrito de Paimas -Piura – Perú, 2020.*



Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador

Interpretación: En la Tabla 4 y figura 4 denominadas beneficios de la Capacitación, se observa que el 90,9% de los trabajadores considera que la capacitación ayuda a solucionar problemas y a tomar decisiones; además el 90,9% señalan que tener un buen ambiente laboral ayuda a crecer la confianza de uno mismo; el 90,9% de los trabajadores indican que la capacitación le ayuda a desarrollar conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes para mejorar su desempeño en su puesto de trabajo; el 90,9% manifiestan que se sienten satisfechos trabajando en la imprenta; además el 81,8% señalan que la capacitación ayuda a lograr las metas propuestas.

## **5.2. Análisis de resultados**

**Objetivo 1: Identificar los principios de la Gestión de Calidad de las MYPE rubro imprentas del centro comercial Miguel Grau del distrito de Paimas -Piura – Perú, 2020.**

El 63,6% de los trabajadores refieren que la empresa cuenta con políticas de calidad con relación al producto que ofrece (Tabla 1) coincidiendo con Surita (2019), quien señala que el 100% definen sus objetivos de acuerdo a las políticas de calidad y el 100% cuentan con persona responsable que tiene la capacidad para tomar buenas decisiones. Resultados que se fortalecen con lo referido en su libro “Concepto de gestión de calidad” Esan (2020), refiere que la política de calidad es la línea de acción de una organización para la mejora de sus procesos internos. Es necesario que las empresas tomen importancia sobre las políticas de calidad en relación al producto, el objetivo de estas políticas de calidad es evitar posibles fallos, errores y así ofrecer productos o servicios que se ajuste a los estándares de calidad establecidos por la empresa para garantizar la satisfacción total del cliente.

El 63,3% de los trabajadores refieren que la empresa se desarrolla con una gestión de calidad utilizando los procesos administrativos eficientemente (Tabla 1) coincidiendo con Caycho (2017), quien señala que el 75, 3% consideran que la empresa se desarrolla con una gestión de calidad. Resultados que se fortalecen con lo referido por Etecé (2021) un sistema de gestión sirve de ayuda a la organización para lograr sus objetivos y metas, a través de una serie de estrategias, entre las cuales se encuentran la optimización de los procesos y el enfoque basado en la gestión y la disciplina; de igual forma en su libro La

Gestión de la Calidad Total Navarro (2018) refiere que es importante que a empresa se desarrolle con una estrategia de gestión, orientada a crear una conciencia de Calidad, en todos los procesos que se realicen en cualquier tipo de organización. A diferencia de lo encontrado en su investigación por Melo (2017), quién refiere que el 46,2% de las MYPES “No” evidencia una gestión de calidad, el 53,8% “No” promueve una cultura de buen servicio. Es necesario que las empresas se desarrollen con un Sistema de Gestión de Calidad porque es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad.

El 81,8% de los trabajadores considera que la empresa cuenta con productos innovadores para lograr la mejora continua (Tabla 1) resultado que coincide con Rodríguez (2017), quien señala que el 64,7% menciona que la empresa cuenta con productos innovadores, el servicio y la atención brindada es bueno. Resultados que se afianzan con lo referido por Ramírez (2018) la mejora continua es uno de los pilares básicos de una empresa, ayuda a mejorar y alcanzar la máxima calidad. A diferencia de lo encontrado en su investigación por Risco (2017), en su investigación denominada: “Gestión de la mejora continua y Calidad del Producto en la Micro y Pequeña Empresa”, quien refiere que el 65,0% de las empresas estudiadas contestaron que la gestión de la mejora continua es deficiente y en el 75,00% la calidad del producto es medio. De los resultados se puede afirmar que la gestión de la mejora continua influye en forma altamente significativa en la calidad del producto de las MYPE.

El 72,7% de los trabajadores refieren que en la empresa se realiza el análisis FODA (Tabla 1) coincidiendo con Apolo y Martínez (2018), quienes señalan que el 80% de las empresas realizan un análisis FODA (fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas). Resultados que se fortalecen con lo referido en su libro La Gestión de la Calidad Total Navarro (2018), que para el éxito empresarial es vital realizar un análisis FODA esto ayuda a analizar el estado actual de una empresa. A diferencia de lo encontrado en su investigación por Rojas (2018), quien refiere que el 74% de los encuestados considera que las empresas no innovan sus productos, el servicio y producto brindado no son eficientes y no fijan la atención en la eficiencia, para la satisfacción de los clientes. De los resultados se puede afirmar la importancia de realizar un análisis FODA en una empresa, es una herramienta estratégica que nos ayuda concentrar nuestra misión y metas para alcanzar nuestros objetivos planteados.

Respecto a la “aplicación del ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar), el 72,7% de los trabajadores de la imprenta “PieroShop” refieren que en la empresa sí se aplica el ciclo PHVA (Tabla 1) por lo que sí se estaría cumpliendo con el principio referido a la mejora continua considerado en las normas ISO 9000. De los resultados se puede afirmar que la utilización del PHVA nos brinda una solución que nos permite tener la competitividad de productos y servicios, ayuda a mejorar la calidad, reduce costes y mejora la productividad.

**Objetivo 2: Conocer los elementos de gestión calidad de las MYPE rubro imprentas del centro comercial Miguel Grau del distrito de Paimas -Piura – Perú, 2020.**

El 72,7% de los trabajadores manifiesta que la empresa motiva a su personal para el logro de sus objetivos (Tabla 2) resultado que coincide con Rodríguez (2018), quien señala que el 84,7% menciona que la MYPE motiva a su personal para el logro de sus objetivos. Resultados que se afianzan con lo referido por Monroy (2019), menciona un Sistema de Gestión de la Calidad son actividades empresariales, planificadas y controladas, que se realizan sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad. De los resultados se puede afirmar que los elementos de gestión calidad son actividades empresariales, planificadas y controladas, que se realizan sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad.

**Objetivo 3: Determinar los tipos de capacitación que realizan las MYPE rubro imprentas del centro comercial Miguel Grau del distrito de Paimas -Piura – Perú, 2020.**

El 81,8% de los trabajadores refieren que la empresa programa capacitaciones para sus trabajadores (Tabla 3) coincidiendo con Caycho (2017), quien señala que el 85,71% de los representantes legales sí capacita a su personal. Resultados que se fortalecen con lo referido por Dolan (2021), los procesos de capacitación del personal no son un beneficio únicamente orientado hacia la organización, también resulta beneficioso para los colaboradores, en tanto les permite diversificar sus tareas, obtener nuevos conocimientos y capacidades, y optar por distintas posiciones a futuro. A diferencia de lo encontrado en su investigación por Pérez (2017), quien refiere que el 69,7% de los representantes de la

micro y pequeña empresa no recibieron capacitación en los últimos dos años. De los resultados se puede afirmar la importancia de la capacitación, juega un papel primordial para el logro de tareas y proyectos, dado que es el proceso mediante el cual las y los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo encomendado.

El 71,4% de los trabajadores refieren que reciben orientación para realizar sus labores (Tabla 3) coincidiendo con Velásquez (2016) quien señala que el 80% de los trabajadores encuestados si recibió capacitación para realizar sus labores. Resultados que coinciden con lo referido en su libro por Chiavenato (2017) las empresas que están comprometidas con la calidad tienen que invertir grandes cantidades de dinero en la capacitación, tal inversión agrega valor a las capacidades humanas de la empresa. A diferencia de lo encontrado en su investigación por Pérez (2017) quien refiere que el 69,7% de los representantes de la micro y pequeña empresa no recibieron capacitación en los últimos dos años. De los resultados se puede afirmar que la orientación es muy importante recibir orientación esto ayuda a tener una visión más amplia de la forma de operar en la empresa, de esta manera podrán ser más eficientes en su trabajo.

**Objetivo 4: Describir los beneficios de la Capacitación en las MYPE, rubro imprentas del centro comercial Miguel Grau del distrito de Paimas -Piura – Perú, 2020.**

En la tabla (Tabla 4) se observa que el 90,9% de los colaboradores acepta que un buen ambiente laboral ayuda a crecer la confianza en uno mismo, mientras que el otro 9,1% no lo cree, resultado que coincide con Barrientos (2021), quien señala que la capacitación favorece la confianza y desarrollo personal, ayuda a fomentar las relaciones de confianza entre tus compañeros de equipo te permitirá crear un ambiente de trabajo mucho más eficiente, creativo e integrador. Todo esto se reflejará en los resultados referente a si ¿La capacitación le ayuda a solucionar problemas y a tomar decisiones?, se observa que el 90,9% de colaboradores encuestados mantienen que la capacitación les ayuda en la toma de decisiones y mejora las aptitudes comunicativas. De los resultados se puede afirmar que la capacitación es una inversión que beneficia tanto a la persona como a empresas, permite a los compañeros mejorar sus habilidades y competencias, lo que se verá reflejado en su desempeño laboral y con ello en el cambio organizacional.



## VI. CONCLUSIONES

### 6.1. Conclusiones

Respecto a los principios de gestión de calidad, que aplican las MYPE rubro imprentas del distrito de Paimas, se identificó que en su mayoría ejecutan las estrategias de gestión de calidad de manera correcta, gran parte de los representantes de estas estas MYPES consideran que es preciso aplicar estrategias para fidelizar a sus clientes, así mismo consideran que un sistema de gestión sirve de ayuda a la organización para lograr sus objetivos y metas, a través de una serie de estrategias, entre las cuales se encuentran la optimización de los procesos y el enfoque basado en la gestión y la disciplina. Estos resultados deben ser orientados a la mejora de la gestión para que puedan identificar y realizar un análisis FODA (fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) y pueden hacer frente a las amenazas del entorno competitivo.

Se conocieron los elementos de la gestión de calidad aplicados en la MYPE rubro imprenta, la mayoría de los trabajadores de las empresas del rubro investigado refieren que la empresa cuenta con productos innovadores para lograr la mejora continua, en la empresa sí se aplica el ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar), por lo que sí se estaría cumpliendo con el principio referido a la mejora continua considerado en las normas ISO 9000. Todo esto sucede porque los representantes de las empresas del rubro investigado se esmeran por mejorar la gestión de calidad en los diversos procesos que la conforman, brindan capacitación constante a sus trabajadores y la información brindada van de acuerdo a los avances tecnológicos.

Los trabajadores de la MYPE rubro imprentas del distrito de Paimas, refieren que la capacitación es una herramienta importante y esencial para el desarrollo de habilidades y conocimientos para brindar un mejor servicio e incrementar las ventas. Se determinó que en las MYPES estudiadas utilizan el sistema tecnológico como una herramienta esencial para llevar un mejor control en sus actividades administrativas.

Los beneficios de la capacitación identificados en la MYPE, es que ayuda en la solución de problemas, mejora las habilidades de comunicación, aumenta la confianza, forja líderes y permite el logro de metas individuales, los procesos de capacitación del personal no son un beneficio únicamente orientado hacia la organización, también resulta beneficioso para los trabajadores, en tanto les permite diversificar sus tareas, obtener nuevos conocimientos y capacidades, y optar por distintas posiciones a futuro.

## 6.2. Aspectos Complementarios

- Aplicar, una gestión de procesos estandarizados sobre los servicios que se ofrecen, logrando un mejor control de ellos, con el fin de implantar la mejora continua dentro de la empresa, los cuales deberán estar debidamente documentados.
- Realizar periódicamente, visitas al establecimiento de manera incógnita, asumiendo el rol de cliente, con el fin de evaluar la calidad de atención, proceso de venta y el grado de conocimiento de los trabajadores, sobre el servicio que ofrece la empresa.
- Brindar una atención personalizada con buen trato a los clientes.
- Capacitar al personal en los procesos internos que se realiza en la empresa.
- Incentivar la competitividad interna en la empresa.
- Asociarse con otras empresas del rubro, para ser más competitivos en el mercado nacional e internacional.
- Usar las redes sociales, para publicitar los servicios y productos que ofrece la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alba Velasquez A. R (2018). *Caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las mype del sector comercio, rubro imprentas de la provincia de Huaraz, 2016*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Huaraz.
- Bartra Vela, S. T (2017). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas del distrito de Callería, 2017*. (Tesis para optar el título profesional de contador público). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Pucallpa.
- Caycho, S. (2017). *Caracterización de la capacitación y la competitividad de las micro y pequeñas empresas-mypes de sector servicio-rubro imprenta de la urbanización Chamaya, del distrito de Breña, provincia de Lima, departamento de Lima-periodo 2013-2014*. ULADECH.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/909/CAPACITACION\\_COMPETITIVIDAD\\_%20CAYCHO\\_SALAZAR\\_FLOR\\_ANGELICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/909/CAPACITACION_COMPETITIVIDAD_%20CAYCHO_SALAZAR_FLOR_ANGELICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- CICAP. (2016). *Capacitación del personal: una necesidad compartida*. Universidad de Costa Rica. <http://www.cicap.ucr.ac.cr/web/capacitacion-del-personalnecesidad-compartida/>
- Diaz Burga, M. H (2016). *Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro imprentas del distrito de Chimbote, 64 2013*.

- (Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración).  
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote
- EUDE European Business School. (2017). *¿Por qué es importante la calidad en la gestión empresarial?* <https://www.eude.es/blog/importante-gestionempresarial>
- Escuela Europea de Management. (2017). *Capacitación y desarrollo personal en una empresa.* <http://www.escuelamanagement.eu/desarrollopersonal/capacitacion-desarrollo-personal-una-empresa>
- Fundación Universidad de América. (2018). *Importancia de los Sistemas de gestión integrados para las organizaciones en términos de competitividad.* <http://www.uamerica.edu.co/programas-academicos/posgrado/gerencia-de-localidad/importancia-de-los-sistemas-de-gestion-integrados-para-las-organizacionesen-terminos-de-competitividad/>
- Juárez, K. (2018). *Caracterización de la capacitación y competitividad de las MYPE comerciales, rubros electrodomésticos del mercado modelo de Piura, año 2016.* Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3257>
- Marchán, E. (2017). *Gestión de calidad y merchandising en las MYPE rubro imprenta de Talara, año 2015.* Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/768>
- Martí, M. (2017). *Plan de capacitación para una empresa de seguridad de la Provincia de Córdoba. Instituto Peruano Aeronáutico de Argentina.*

<https://rdu.iua.edu.ar/bitstream/123456789/644/1/4%20-%20TESIS%20MONICA%20MART%c3%8d.pdf>

Macias, C. (2016). *Capacitación y desarrollo personal.*

<https://www.utel.edu.mx/blog/dia-a-dia/retos-profesionales/capacitacion-ydesarrollo-personal/>

Melo, S. (2017). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente, en el sector comercial, rubro ferreterías, clúster jr. 7 de junio Distrito de Calleria. 2017.* (Tesis grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú.

Murga, K. (2018). *Caracterización del financiamiento de las Micro y Pequeñas empresas*

*del sector comercio rubro imprentas de Huaras, 2017". Huaraz, Perú:*

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3866/FINANCIAMIENTO\\_IMPRENTA\\_MURGA\\_TORRES\\_KISSY\\_ASUNCION.pdf?sequence=186&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3866/FINANCIAMIENTO_IMPRENTA_MURGA_TORRES_KISSY_ASUNCION.pdf?sequence=186&isAllowed=y)

Navarro, F. (2018). *La Gestión de la Calidad Total (TQM)..*

<https://revistadigital.inesem.es/gestion-integrada/la-gestion-de-la-calidad-total-tqm/>

Palomino, E. (2018). *Caracterización de la capacitación y liderazgo de las MYPE rubro*

*comercialización de productos informáticos de la avenida Loreto de Piura, año*

*2018.* Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3407>

- Pérez (2017). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas del distrito de Callería, 2017*. (Tesis para optar el título de Contador Público). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Pucallpa.
- Quishpe, C. (2018). *Análisis del Sistema de Gestión de Calidad en Base a ISO 9001: 2015 y su Incidencia en el Producto Final en la Imprenta Don Bosco CSP*. Bachelor's thesis, Universidad Tecnológica Indoamérica.
- Risco, P. (2017). *Gestión de la mejora continua y calidad del producto en la micro y pequeña empresa del sector gráfico – edición y diagramación de libros y textos universitarios en el distrito de Chimbote, 2017*. Tesis para optar el grado de Magister en Administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote.
- Rojas, J. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad y marketing en las MYPE rubro centros recreacionales en el Distrito de Sullana año 2017*. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2838>
- Rodríguez, Y. (2017). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente y la fidelización en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, casco urbano del distrito de Chimbote, 2016*. (Tesis grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú.
- Sánchez, A. (2017). *Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante pizza Burger diner de Gualan, Zacapa*. (Tesis grado). Universidad Rafael Landívar. España.

- Surita, E. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de muebles en la ciudad de Sullana, año 2018*. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10594>
- Viera, C. (2017). *Caracterización de la capacitación y rentabilidad de las MYPE de servicio rubro imprentas centro comercial San Miguel Piura, 2017*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Piura.



## ANEXOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### *Cuestionario*

Estimado participante tenga Ud. mis más cordiales saludos, soy estudiante de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Piura, pertenezco a la Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas, acudo a Ud. con el fin de recopilar información sobre las características de la Gestión de Calidad y Capacitación en las MYPE rubro imprentas del centro comercial Miguel Grau del distrito de Paimas -Piura - Perú 2020. Para ello Ud. Deberá marcar con aspa (x) la respuesta que considere pertinente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formular cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados, los que se publicaran en el repositorio de la universidad.

Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

### **Datos Demográficos**

EDAD (    )                      ESTADO CIVIL (    )                      GENERO (    )

NIVEL DE ESTUDIOS: \_\_\_\_\_

AÑOS EN EL NEGOCIO: \_\_\_\_\_

### **Variable 1: Gestión de Calidad**

1. ¿La empresa cuenta con políticas de calidad en relación con el producto que ofrece?

a) Si

b) No

2. ¿En la MYPE se realizan talleres o escuelas de formación en el desarrollo del liderazgo que incentiven el trabajo en equipo para alcanzar las metas y objetivos de calidad de la empresa?

a) Si    b) No

3. ¿Se motiva, capacita y dirige al personal para un mejor desempeño laboral?

a) Si    b) No

4. ¿La empresa se desarrolla con una gestión de calidad utilizando los procesos administrativos eficientemente?

a) Si    b) No

5. ¿Involucra al personal en las responsabilidades y toma de decisiones para el logro de los objetivos?

a) Si    b) No

6. ¿Considera que la empresa cuenta con productos innovadores para lograr la mejora continua?

a) Si    b) No

7. ¿En la empresa se realiza el análisis FODA?

a) Si    b) No

8. ¿En la empresa se aplica el ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar)?

a) Si    b) No

9. ¿La empresa tiene establecida una estructura de funciones para cada trabajador?

a) Si    b) No

10. ¿La empresa cuenta con algún supervisor que lidere a los trabajadores?

a) Si b) No

11. ¿Existe frecuente comunicación entre el personal y sus empleadores?

a) Si b) No

12. ¿La empresa motiva a su personal para el logro de los objetivos?

a) Si b) No

13. ¿La empresa cuenta con algún mecanismo de control que verifique el logro de los objetivos?

a) Si b) No

### **Variable 2: Capacitación**

1. ¿La empresa programa capacitaciones para sus trabajadores?

a) Si b) No

2. ¿Usted comparte su información con los demás trabajadores?

a) Si b) No

3. ¿Suelen ser dinámicas las capacitaciones que reciben?

a) Si b) No

4. ¿Antes de ingresar a laborar, fue puesto a prueba?

a) Si b) No

5. ¿Ah tenido un aprendizaje extra de acuerdo a su puesto, para un mejor desarrollo?

a) Si b) No

6. ¿Le gustaría desempeñarse en otro cargo?

a) Si b) No

7. ¿Les gustaría desarrollar una destreza o habilidad dentro de la imprenta?

a) Si                                  b) No

8. ¿Cree que está dispuesto a tener un alto cargo?

a) Si                                  b) No

9. ¿La capacitación le ayuda a solucionar problemas y a tomar decisiones?

a) Si                                  b) No

10. ¿Considera que tener un buen ambiente laboral ayuda a crecer la confianza de uno mismo?

a) Si                                  b) No

11. ¿Cree usted que la capacitación le ayuda a desarrollar conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes para mejorar su desempeño en su puesto de trabajo?

a) Si                                  b) No

12. ¿Se siente satisfecho trabajando en la imprenta?

a) Si                                  b) No

13. ¿Cree usted que la capacitación ayuda a lograr las metas propuestas?

a) Si                                  b) No

## Evidencias

### ANEXO 1: EVIDENCIAS DE LAS VALIDACIONES



#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Hector Hugo Calle Garcés.....identificado con DNI 43655438 con grado de Licenciado en Administración Por medio de la presente hago constar que he realizado con fines de validación el (los) instrumento (os) de recolección de datos: QUESTIONARIO, elaborado por MONDRAGÓN ORTIZ CLARISSA YANETH, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación:

“GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN EN LAS MYPE RUBRO IMPRENTAS DEL CENTRO COMERCIAL MIGUEL GRAU DEL DISTRITO DE PAIMAS -PIURA - PERÚ 2020” que se encuentra realizando.

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

Piura, 20 de marzo del 2020.

  
M. Hector H. Calle Garcés  
DNI 43655438  
Firma  
Calle Garcés Hector Hugo  
Apellidos y Nombres del experto  
DNI N° 43655438

**Variable: Gestión de Calidad**

N° de Ítem relacionado con la variable Gestión de Calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. ¿La empresa cuenta con políticas de calidad en relación al producto que ofrece?	X			X		X		X
2. ¿En la MYPE se realizan talleres o escuelas de formación en el desarrollo del liderazgo que incentiven el trabajo en equipo para alcanzar las metas y objetivos de calidad de la empresa?	X			X		X		X
3. ¿Se motiva, capacita y dirige al personal para un mejor desempeño laboral?	X			X		X		X
4. ¿La empresa se desarrolla con una gestión de calidad utilizando los procesos administrativos eficientemente?	X			X		X		X
5. ¿Involucra al personal en las responsabilidades y toma de decisiones para el logro de los objetivos?	X			X		X		X
6. ¿Considera que la empresa cuenta con productos innovadores para lograr la mejora continua?	X			X		X		X
7. ¿En la empresa se realiza el análisis FODA?	X			X		X		X
8. ¿En la empresa se aplica el ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar)?	X			X		X		X
9. ¿La empresa tiene establecida una estructura de	X			X		X		X

funciones para cada trabajador?							
10. ¿La empresa cuenta con algún supervisor que lidere a los trabajadores?	X			X		X	X
11. ¿Existe frecuente comunicación entre el personal y sus empleadores?	X			X		X	X
12. ¿La empresa motiva a su personal para el logro de los objetivos?	X			X		X	X
13. ¿La empresa cuenta con algún mecanismo de control que verifique el logro de los objetivos?	X			X		X	X

  
 Lic. Hector B. Calle Garcés
   
 CLAS 13513

Variable: Capacitación

N° de Ítem relacionado con la variable Gestión de Calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. ¿La empresa programa capacitaciones para sus trabajadores?	X			X		X		X
2. ¿Usted comparte su información con los demás trabajadores?	X			X		X		X
3. ¿Suelen ser dinámicos las capacitaciones que reciben?	X			X		X		X
4. ¿Antes de ingresar a laborar, fue puesto a prueba?	X			X		X		X
5. ¿Ah tenido un aprendizaje extra de acuerdo a su puesto, para un mejor desarrollo?	X			X		X		X
6. ¿Le gustaría desempeñarse en otro cargo?	X			X		X		X
7. ¿Les gustaría desarrollar una destreza o habilidad dentro de la imprenta?	X			X		X		X
8. ¿Cree que está dispuesto a tener un alto cargo?	X			X		X		X
9. ¿La capacitación le ayuda a solucionar problemas y a tomar decisiones?	X			X		X		X
10. ¿Considera que tener un buen ambiente laboral ayuda a crecer la confianza de uno mismo?	X			X		X		X



1. ¿Cree usted que la capacitación le ayuda a desarrollar conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes para mejorar su desempeño en su puesto de trabajo?	X			X		X		X
2. ¿Se siente satisfecho trabajando en la imprenta?	X			X		X		X
13. ¿Cree usted que la capacitación ayuda a lograr las metas propuestas?	X			X		X		X


  
 -----  
**Lic. Hector H. Calle Garcés**  
**CLAS 13513**

ANEXO 2: MATRIZ INDICADOR PREGUNTA

MATRIZ INDICADOR - PREGUNTA					
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional		Ítems	Escala de Medición
		Dimensiones	Indicadores		
Gestión de Calidad	Según Navarro (2016), menciona que la Gestión de la Calidad Total, es una estrategia de gestión, orientada a crear una conciencia de Calidad, en todos los procesos que se realicen en cualquier tipo de organización. Con el concepto de Calidad Total, se pretende que la calidad no sea responsabilidad de un departamento concreto de la empresa, sino que se hace participe de esta responsabilidad, a todos los integrantes de la organización.	Principios de gestión calidad	Enfoque al cliente	¿La empresa cuenta con políticas de calidad en relación al producto que ofrece?	Escala Dicotómicas SI/NO
			Liderazgo	¿En la MYPE se realizan talleres o escuelas de formación en el desarrollo del liderazgo que incentiven el trabajo en equipo para alcanzar las metas y objetivos de calidad de la empresa?	
			Participación del personal	¿Se motiva, capacita y dirige al personal para un mejor desempeño laboral?	
			Enfoque basado en procesos	¿La empresa se desarrolla con una gestión de calidad utilizando los procesos administrativos eficientemente?	
			Enfoque de sistema para la gestión	¿Involucra al personal en las responsabilidades y toma de decisiones para el logro de los objetivos?	
			Mejora continua	¿Considera que la empresa cuenta con productos innovadores para lograr la mejora continua?	
			Procesos estandarizados	¿En la empresa se realiza el análisis FODA?	
			Aplicación del ciclo PHVA	¿En la empresa se aplica el ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar)?	
		Elementos de la gestión de calidad.	Planificación	¿La empresa tiene establecida una estructura de funciones para cada trabajador?	

			Apoyo y operación	¿La empresa cuenta con algún supervisor que lidere a los trabajadores?	
			Comunicación	¿Existe frecuente comunicación entre el personal y sus empleadores?	
			Motivación	¿La empresa motiva a su personal para el logro de los objetivos?	
			Mecanismo	¿La empresa cuenta con algún mecanismo de control que verifique el logro de los objetivos?	
<b>Capacitación</b>	Según Macias (2016), afirma que la capacitación es una herramienta fundamental para la administración de recursos humanos, que ofrece la posibilidad de mejorar la eficiencia del trabajo de la empresa, permitiendo a su vez que la misma se adapte a las nuevas circunstancias que se presentan tanto dentro como fuera de la organización.	<b>Tipos</b>	Capacitación para el trabajo	¿La empresa programa capacitaciones para sus trabajadores?	<b>Escala Dicotómicas SI/NO</b>
			Capacitación informal	¿Usted comparte su información con los demás trabajadores?	
			Capacitación formal	¿Suelen ser dinámicos las capacitaciones que reciben?	
			Capacitación preingreso	¿Antes de ingresar a laborar, fue puesto a prueba?	
			Capacitación Inducción	¿Ah tenido un aprendizaje extra de acuerdo a su puesto, para un mejor desarrollo?	
			Capacitación Promocional	¿Le gustaría desempeñarse en otro cargo?	
			Capacitación Técnica	¿Les gustaría desarrollar una destreza o habilidad dentro de la imprenta?	
			Capacitación conductual	¿Cree que está dispuesto a tener un alto cargo?	
		<b>Beneficios</b>	Solución de problemas y toma de decisiones	¿La capacitación le ayuda a solucionar problemas y a tomar decisiones?	
			Aumenta la confianza	¿Considera que tener un buen ambiente laboral ayuda a crecer la confianza de uno mismo?	

			Forja líderes y mejora aptitudes de comunicación	¿Cree usted que la capacitación le ayuda a desarrollar conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes para mejorar su desempeño en su puesto de trabajo?
			Sube el nivel de satisfacción con el puesto	¿Se siente satisfecho trabajando en la imprenta?
			Permite el logro de metas individuales	¿Cree usted que la capacitación ayuda a lograr las metas propuestas?

Elaboración: propia




-----  
**Lic. Hector H. Calle Garcés**  
**CLAS 13513**

## ANEXO 3: FORMATOS DE CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta N°01- 2021-MOCY-ULADECH CATÓLICA

Sr(a).  
Piero José García Correa  
Representante Legal de la empresa "PieroShop"  
Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **Mondragon Ortiz Clarissa Yaneth**, con código de matrícula N° **1211102074**, de la Carrera Profesional de Administración, ciclo VI, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado "caracterización de la gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro imprentas del centro comercial Miguel Grau del Distrito de Paimas -Piura - Perú 2020"-, durante los meses de **enero y febrero** del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Mondragon Ortiz Clarissa Yaneth  
DNI. N° 47741298



Piero José García Correa  
DNI. N° 03133454



## ANEXO 4: LIBRO DE CÓDIGO

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26
<b>T-1</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>T-2</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
<b>T-3</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>T-4</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>T-5</b>	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
<b>T-6</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>T-7</b>	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
<b>T-8</b>	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>T-9</b>	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
<b>T-10</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>T-11</b>	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

## ANEXO 5: TURNITIN

turnitin

CLARISSA YANETH MONDRAGON ORTIZ | TALCOCUR - CYMO - INFORME FINAL - TURNITIN - 2022-01 -

Resumen de coincidencias

9 %

1 repositorio.uladech.ed... 9 % >  
Fuente de Internet

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN EN LAS  
MYPE RUBRO IMPRENTAS DEL CENTRO COMERCIAL  
MIGUEL GRAU DEL DISTRITO DE PAIMAS - PIURA -  
PERÚ 2020

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR(A)  
MONDRAGON ORTIZ, CLARISSA YANETH  
ORCID: 0000-0001-5276-5601

ASESOR  
CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS

Página: 1 de 29 | Número de palabras: 5118 | Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado