



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN DE LOS  
RECURSOS HUMANOS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO POLLERÍAS,  
DISTRITO DE COISHCO, 2017.

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

**AUTORA:**

**Br. ABANTO EGÚSQUIZA KAROL EVELIN**

**ASESOR:**

**Dr. REINERIO ZACARIAS CENTURIÓN MEDINA**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2017**

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Dr. José German Salinas Gamboa

**Presidente**

Mgtr. Héctor Ascención Rivera Prieto

**Miembro**

Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez

**Miembro**

Dr. Reinerio Zacarías Centurión Medina

**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por darme la fuerza necesaria y brindarme la sabiduría suficiente para poder culminar de manera satisfactoria mi trabajo de investigación.

A mis padres y hermanos por el apoyo incondicional que me brindaron y que pusieron su confianza y esfuerzo para cumplir con mis objetivos planeados.

Al asesor, Dr. Centurión Medina Reinerio por la comprensión y el tiempo que me brindo para poder culminar mi Tesis.

## DEDICATORIA

A mi amada hija quien fue mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

A mis queridos padres, por su amor, trabajo y sacrificios en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy ahora, los amo.

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017. La investigación fue, de diseño no experimental – transversal, y se escogió en forma dirigida, una población muestral de 8 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas. Obteniéndose los siguientes resultados. El 75,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene una edad entre 18 a 30 años. El 85,7% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género femenino. El 62,5% son los dueños. El 75,0% tienen entre 1 a 5 colaboradores. El 75,0% fueron creadas para generar ganancias. El 62,5% de los representantes aplican en su gestión el Liderazgo empresarial. El 62,5% aseguran que el personal tiene poca iniciativa en la aplicación de la gestión de calidad. El 62,5% aseguran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa. El 75,0% si se capacitan. El 62,5% de los trabajadores si han recibido 1 curso de capacitación este último año. El 50,0% de los trabajadores han recibido la capacitación en el tema de Dirección empresarial. El 100,0% consideran que la capacitación es una inversión.

Finalmente las conclusiones son: La mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, si aplican gestión de calidad, ya que utilizan el liderazgo como herramienta, así también capacitan a su personal en el tema de dirección, puesto que los microempresarios consideran que la capacitación es una inversión.

**Palabras clave:** Micro y pequeñas empresas, representante, Gestión de calidad en capacitación de los recursos humanos.

## ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the main characteristics of Quality Management in the training of human resources in micro and small companies in the services sector, Pollería, Coishco district, 2017. The research was non-experimental design - transversal, and a sample population of 8 micro and small companies was chosen in a targeted manner, to which a questionnaire of 20 questions was applied. Obtaining the following results. 75.0% of representatives of micro and small businesses are between 18 and 30 years old. 85.7% of the representatives of micro and small enterprises are female. 62.5% are the owners. 75.0% have between 1 and 5 employees. 75.0% were created to generate profits. 62.5% of the representatives apply business leadership in their management. 62.5% say that the staff has little initiative in the application of quality management. 62.5% say that quality management contributes to improving the performance of the company. 75.0% if they are trained. 62.5% of the workers have received a training course this last year. 50.0% of workers have received training in the subject of business management. 100.0% consider that training is an investment.

Finally the conclusions are: Most of the micro and small companies in the services sector, chicken industry, Coishco district, if they apply quality management, since they use leadership as a tool, they also train their staff in the subject of management, since microentrepreneurs consider that training is an investment.

**Key words:** Micro and small companies, representative, Quality management in training of human resources.

## CONTENIDO

1. Título de la tesis .....	
2. Hoja de firma del jurado y asesor .....	ii
3. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria .....	iii
4. Resumen y Abstract.....	v
5. Contenido.....	vii
6. Índice de Tablas y Figuras .....	viii
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura .....	6
III. Hipótesis.....	30
III. Metodología .....	31
4.1 Diseño de la investigación .....	31
4.2 Población y muestra .....	31
4.3 Definición y operacionalización de las variables y los indicadores .....	32
4.4 Técnicas e instrumentos.....	36
4.5 Plan de análisis.....	36
4.6 Matriz de consistencia.....	37
4.7 Principios éticos .....	42
V Resultados.....	42
5.1 Resultados .....	42
5.2 Análisis de resultados .....	47
VI. Conclusiones y recomendaciones .....	57
Referencias bibliográficas .....	58
Anexos.....	69

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla N° 01.</b> Características de los representantes de las pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017.....	42
<b>Tabla N° 02.</b> Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017.....	42
<b>Tabla N°03.</b> Características de la Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017 .....	42
<b>Anexos</b>	
<b>Figura N° 1 :</b> Edad.	32
<b>Figura N° 2 :</b> Género	33
<b>Figura N° 3 :</b> Grado de instrucción.	32
<b>Figura N° 4 :</b> Cargo	33
<b>Figura N° 5 :</b> Tiempo en el Cargo	33
<b>Figura N° 6 :</b> Años en el rubro.	33
<b>Figura N° 7 :</b> N° de trabajadores en la empresa.	33
<b>Figura N° 8 :</b> Personas que trabajan en la empresa	33
<b>Figura N° 9 :</b> Finalidad de la empresa.	34
<b>Figura N° 10 :</b> Conoce el termino Gestion de calidad	34
<b>Figura N° 11 :</b> Técnicas de gestion que aplica	34
<b>Figura N° 12 :</b> Dificultades en la gestión de calidad	34
<b>Figura N° 13 :</b> Técnicas para medir el rendimiento del personal	34
<b>Figura N° 14 :</b> La gestión de calidad mejora el rendimiento	34
<b>Figura N° 15 :</b> Recibe capacitación (empresario).	34
<b>Figura N° 16 :</b> Recibieron capacitación este año (personal)	34
<b>Figura N° 17 :</b> Cantidad de cursos este año (personal).	35
<b>Figura N° 18 :</b> Tema de capacitación recibida.	35
<b>Figura N° 19 :</b> La capacitacion es relevante	35
<b>Figura N° 20 :</b> Considera a la capacitacion como:	36

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las micro y pequeñas son muy importantes porque representan el 95,9% del total de establecimientos nacionales, porcentaje que se incrementa hasta el 97,9% si se añaden las pequeñas empresas, además las MYPES brindan empleo a más de 80% de la población económicamente activa (PEA), y contribuyen cerca del 45% del PBI, generan fuentes de trabajo, reducen la pobreza, pero a pesar de su importancia tienen problemas que les impide seguir creciendo en su entorno, entre ellos la ausencia de una buena gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos, que les impide obtener una mayor cartera de clientes, pero este problema no solo es a nivel nacional sino también a nivel internacional. (Ministerio de Trabajo, 2013)

En el caso de las micro y pequeñas empresas de Españolas, esto se encuentran en un déficit en cuanto a la gestión de calidad, puesto que carecen de un liderazgo democrático, del mismo modo los dueños de las MYPES creen que comunicarse con su equipo es una obligación y no una responsabilidad inherente a su tarea, entonces los problemas de comunicación organizacional que observamos en las MYPES generan conflictos y situaciones que atentan gravemente contra la eficiencia, la productividad y el clima laboral de la organización, haciendo muy complicada la posibilidad de mantener la mejora continua de todos los procesos. (Formanchuk, 2014)

Por otra parte las micros y pequeñas empresas de México, tienen problemas en la gestión de sus recursos humanos, esto se deriva de la falta de capacitación, ya que si los conocimientos necesarios en diferentes ramas de la empresas no podrán materializarse el crecimiento del negocio. (Sánchez, 2015)

Por otro lugar en el Perú, las micro y pequeñas empresas son importante para el crecimiento económico, productivo, del mismo modo estos pequeños negocios alientan a que muchas personas a apoyar a sus familiares con fuentes de empleo, pero a pesar de ello cuatro de cada cinco micro y pequeñas empresas invierten en la

capacitación laboral de los colaboradores jóvenes, se puede decir que esta cifra podría graficar la relevancia que ha alcanzado el desarrollo del personal, pero aún los montos de inversión destinados a este fin son muy bajos y a la fecha, son pocas las empresas decididas a invertir de forma sostenida en este concepto. (Astete, 2014)

Por ultimo parte en el distrito de Coishco, las micro y pequeñas empresas del rubro de las pollerías, han descuidado la gestión de sus recursos humanos, puesto que el personal no se muestra muy capaz para realizar su actividades diarias, además no muestran compromiso, ya que consideran que sus trabajo es muy rutinario, además de que el trabajo ene quipo no se está dando como deberías ser. Esto trae consecuencias muy graves la productividad de la empresa, puesto que el personal no cumple con las expectativas del cliente, del mismo modo los clientes afirman que no se resuelven su quejas de la manera oportuna, es por ello que ellos deciden irse a la competencia, entonces las pollerías disminuyen sus ventas, por lo cual algunas deciden cerrar sus negocios, por falta de liquidez. Pero se puede solucionar si las microempresarios, identificaran en que aspectos se pueden capacitar al personal, y de acuerdo a ellos gestionar todas las actividades para realizar los programas de capacitación, solo de esta manera se pueden mejorar la calidad de los servicios, y por ende la rentabilidad de la empresa, por ende se plantea el siguiente enunciado: **¿ Cuáles son las principales características de la Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017?.** Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la **Gestión de calidad en la capacitación de los recursos** humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017. Para poder conseguir el objetivo general, se han planteado los siguientes objetivos específicos: Describir las principales características de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017, así mismo, determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017, y determinar las principales características de

Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017. Finalmente la presente investigación se justifica porque permite conocer a nivel descriptivo las principales características de la Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017; es decir conocer las principales características del rubro, las MYPES y de su representantes. Así mismo esta investigación, busca proponer una nueva teoría al aportar nuevos conocimientos sobre cómo se deben gestionar la capacitación, de tal manera que el nivel de motivación de los trabajadores se eleve. Y por último para que sirva como base para futuras investigaciones en los interesados en este tema, así también como apoyo en el trabajo de investigación de los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – ULADECH, sobre la Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

Ríos (2014) *En su investigación titulada: Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPE del sector servicios rubro restaurantes - del distrito de huanchaco año 2014.* Se planteó el siguiente Objetivo general: Describir las principales características de la Gestión de Calidad y la satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPE del sector servicios rubro restaurantes - del distrito de huanchaco año 2014, y se obtuvieron los siguientes resultados. a) Representantes legales de las MYPES encuestadas predomina el sexo masculino con el 65%. El 35% de los representantes legales de las MYPES encuestadas su edad fluctúa entre 35 – 44. En los representantes legales de las MYPES encuestadas predomina la instrucción superior universitaria completa con 60%. Se observa que, el tiempo en años predomina de 5-7 años con un 50%. B) micro y pequeñas empresas. Se observa que, un 90% de las MYPES son formales. El número de trabajadores permanentes representa un 95%. Se observa que, la finalidad por la que se formó la MYPES fue para generar ingresos para solventar los gastos familiares, obteniendo un 45%. C) Gestión de calidad. Podemos observar que; los principales factores que generan calidad al servicio que se brinda, es la buena atención, que según lo encuestado nos arroja un 50%. Podemos observar que; según los representantes legales encuestados, creen que la gestión de calidad es importante para la organización, reflejándose esto en un 85%. El 75% respondieron que la calidad es uno de los factores principales para generar utilidad. Podemos observar que, un 80% de los representantes legales encuestados, respondieron que los clientes se sienten satisfechos por el servicio brindado. El 85% de los representantes legales de las MYPES encuestadas dijeron que si consideran que el servicio que brindan es de calidad. Podemos observar que, un 80% de los representantes legales de las MYPES encuestados, respondieron que la materia prima es de calidad y está en óptimas condiciones para su consumo. *Se concluye que*, del estudio realizado se concluye que el 50% d los representantes legales o gerentes de las MYPES del rubro restaurantes en el distrito de Huanchaco , afirman

que los principales factores que generan calidad al servicio que se brinda; es la buena atención ; el 85% respondieron que la calidad es importante para la organización y el 75% respondieron que la calidad de servicio es uno de los factores principales para generar utilidad, como también el 80% respondieron que el cliente se siente satisfecho por el servicio brindado, como también el servicio que se brinda a dichos clientes es de calidad.

Zúñiga (2014) En su tesis titulada: *Caracterización de la calidad del servicio y del impacto en la fidelización de los clientes de las MYPES del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de huanchaco, año 2014*. Se planteó el siguiente Objetivo general: Determinar las características de la calidad del servicio y del impacto en la fidelización de los clientes de las MYPES del sector servicio, rubro restaurantes del Distrito de Huanchaco, año 2014, y se obtuvieron los siguientes resultados. a) respecto a la calidad del servicio. El 60% de los clientes de las MYPES estudiada le agrada el ambiente en el que lo atienden. El 46% de los clientes de las MYPES estudiadas está poco satisfecho con el trato que recibe del personal del restaurante. El 68% de los clientes de las MYPES estudiada está nada satisfecho con el tiempo que tomaron para atenderlo. El 56% de los clientes de las MYPES estudiada precisa que está satisfecho con el menú del restaurante. El 44% de los clientes de las MYPE estudiada percibe que el precio del menú es caro. Los 62% de los clientes de las MYPES estudiadas afirman que el restaurante no atendió sus reclamaciones de manera objetiva. El 68% de los clientes de las MYPES estudiada percibió que la empresa no se preocupa por brindarle calidad de servicio. El 86% de los clientes de las MYPES estudiadas no ha recomendado a otros clientes para que vengan a consumir a este restaurante. El 84% de los clientes de las MYPES estudiadas no estaría dispuesto a seguir concurriendo al restaurante si notara un cambio en los precios de sus productos. El 92% de los clientes de las MYPES estudiadas no estaría dispuesto a seguir viniendo al restaurante si notara un cambio en la calidad de sus productos. *Se concluye que*, poco menos de 2/3 (60%) de los clientes de las MYPES estudiadas confirmó que les agrada el ambiente en el que lo atienden. Poco menos de la mitad (46%) de los clientes de las MYPES estudiadas expresó que se sienten

poco satisfechos con el trato que recibió del personal del restaurante. Poco más de 2/3 (68%) de los clientes de las MYPES estudiadas expresó que estuvo nada satisfecho con el tiempo que tomaron para atenderlo. Poco más de la mitad (56%) de los clientes de las MYPES estudiadas manifestaron que se sienten satisfechos con el menú del restaurante. Poco menos de la mitad (44%) de los clientes de las MYPES estudiadas expresó que el precio del menú es caro. La mitad (50%) de los clientes de las MYPES estudiadas afirmó que de sus últimas cinco salidas a restaurantes fue solo esa vez que concurrieron este restaurante, un (32%) fue 2 veces. La mayoría (86%) de los clientes de las MYPES estudiadas indicó que no ha recomendado a otros clientes para que vayan a consumir al restaurante.

Hernández (2014) *En su investigación de su tesis titulada. Gestión de calidad, marketing y competitividad de las Micro y Pequeñas Empresa del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza, año 2014.* Se planteó el siguiente Objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de calidad, el marketing y competitividad de las Micro y Pequeñas Empresa del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza, año 2014, y se obtuvieron los siguientes resultados. A) respecto a los representantes, el 40% de los gerentes y /o administradores de las MYPES encuestadas tienen una edad entre los 30 y 40 años. el 66.67% de los gerentes y/o administradores de las MYPES son de sexo femenino. El 53.33 % (8) de los de los gerentes y/o administradores de las MYPES encuestadas tienen solo secundaria completa. B) respecto a la gestión de calidad, el 66.67 % (10) de las MYPES encuestadas si realizan capacitaciones orientadas a la mejora del servicio. El 53.33% (8) de las MYPES encuestadas piensa que es responsabilidad de la empresa. El 53.33% (8) de las MYPES encuestadas piensa que es responsabilidad de la empresa. El 60% (9) de las MYPES encuestadas indican que no mantienen una política de salud e higiene en el trabajo. El 86.67% (13) de las MYPES encuestadas si están certificadas por la ISO 9001, el 75%(60) indican que el precio es accesible. El 62.5% (50) de los clientes encuestados indican que la calidad es buena. El 75% (60) de los clientes encuestados indican que la atención es buena. El 62.5 % (50) de los clientes encuestados indican que el tiempo

de espera fue normal. El 75 % (60) de los clientes encuestados indican que la calidad fue buena. El 25 % (20) de los clientes encuestados indican que es el precio. El 50 % (40) de los clientes encuestados indican que la evolución es buena. *Se concluye que*, la mayoría de los Gerentes y/o Administradores cuentan con estudios secundarios completos (53%) y (27%) cuentan con estudios primarios; esto significa una gran desventaja para el negocio ya que el mayor porcentaje de Gerentes y/o Administradores cuenta con estudios secundarios completos. Una problemática muy marcada en el rubro de la competitividad. El 73% de las MYPES es una amenaza muy fuerte que existe una gran posibilidad de que nuevos restaurantes traten de imitar las características, junto con la debilidad de que el local no se encuentra ubicado en un lugar propio. Otro punto muy importante es que el 67% de los restaurantes aplican la innovación tecnológica, un 20% opta por una innovación social lo cual es una forma para aumentar su competitividad en el rubro.

Atravero (2015) En su tesis titulada: *Caracterización de la gestión de calidad y la formalización en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes del distrito de Yarinacocha, año 2015*. Se planteó el siguiente Objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad y la formalización en las micros y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes del distrito de Yarinacocha, año 2015. El 60% son del género femenino. El 60% tienen una edad entre 18 y 30 años de edad. El 80% tiene un grado instrucción superior y universitaria. El 70% de los representantes tiene de uno a dos años en actividad. El 90% de las MYPES trabajan con una cantidad de 1 a 5 trabajadores. El 100% de las MYPES encuestadas no cuentan con estándares de calidad ISO. El 100% de los encuestados no aplica gestión de calidad. El 70% ponen en práctica otras técnicas de gestión en lo que se refiere a temas de mejora continua. El 60% no realiza capacitaciones orientadas al servicio. *Conclusiones:* La mayoría (60%) de los representantes de la micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes de Yarinacocha, son del género femenino, la mayoría absoluta (60%) tienen la edad entre 18 a 30 años, la mayoría absoluta (80%) tiene el grado de instrucción superior y universitaria y la mayoría absoluta (70%) cuenta con una

antigüedad de 2 años en el rubro. La mayoría absoluta (100%) de las micros y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes de Yarinacocha están formalizadas, la mayoría absoluta (90%) se desarrollan con un personal entre 1 a 5 trabajadores, pero en su mayoría relativa (50%) mantienen a sus trabajadores en condición formales. La totalidad de empresarios (100%) del sector servicio rubro restaurantes de Yarinacocha, consideran que no cuentan con estándares de calidad ISO, ni aplica la gestión de calidad, pero la mayoría (70%) aplican otras técnicas gestión de calidad, la mayoría absoluta (60%) no realiza capacitaciones orientadas al servicio del cliente, la mayoría relativa (50%) tienen prioridad de calidad del producto ante sus proveedores.

Baca (2014) En su tesis titulada: *Gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la Urbanización los Héroes del distrito de Nuevo Chimbote, 2014*. Se planteó el siguiente Objetivo general: determinar las principales características de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro restaurantes, de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014, y se obtuvieron los siguientes resultados. El 50% de los representantes, tienen edad entre 18 a 30 años. El 50% son de género masculino. El 71% tiene grado de instrucción superior no universitaria. El 75% son los dueños. El 37,5% tienen más de 7 años en permanencia en el rubro. El 62.5% tienen de 1 a 3 trabajadores. El 100 % tiene como objetivo maximizar ganancias. El 100% no tienen conocimientos de técnicas de Gestión. El 100% aplican liderazgo en su gestión. El 75 % aplican el liderazgo democrático. El 100 % no sigue un plan de negocios estratégicos. El 100% percibe que aplicar la Gestión de Calidad ayudaría a lograr objetivos. El 100% ha obtenido como resultados ofertar productos de mayor y mejor calidad. *Conclusiones:* La totalidad de las Micro y Pequeñas Empresas no conocen técnicas de gestión, los que conocen en su mayoría aplican el liderazgo democrático, por otra parte en su totalidad no siguen un plan de negocios estratégicos. Finalmente la mayoría que aplicó gestión de calidad, obtuvo buenos resultados ofertado productos de mejor calidad. Por lo tanto se puede decir que la mayoría de las Micro y Pequeñas

Empresas si aplican gestión de calidad, pero desconocen el término. Se concluyó que la totalidad tiene como finalidad maximizar ganancias, para poder apoyar a sus familias, la mayoría tiene una permanencia en el rubro de 7 años, esto les ha permitido posicionarse mejor , así mismo en su mayoría cuentan entre 1 a 3 trabajadores, personal suficiente, ya que no cuentan con mayores recursos para reclutar más personal. Se concluyó que la mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas son jóvenes, ya que tienen una edad que oscila entre 18 a 30 años, cuentan con experiencia significativa en el rubro, la mayoría son de género masculino, son ellos los emprendedores de sus negocios y cuentan con estudios superiores no universitarios, que les ha facilitado de alguna manera tener mayor conocimiento, creatividad y visión por el emprendimiento, finalmente son dueños propios.

Campos (2015) En su tesis titulada: *Gestión de calidad y competitividad de las MYPES rubro restaurantes cevicherías del asentamiento humano la primavera castilla, 2015*. Se planteó el siguiente Objetivo general: Describir las principales características de la Gestión de calidad y competitividad de las MYPES rubro restaurantes cevicherías del asentamiento humano la primavera castilla, 2015, y se obtuvieron los siguientes resultados. A) respecto a los representantes, el 62% de las personas encuestadas eran los administradores de la empresa. B) respecto a las micros y pequeñas empresas, el 62% de las empresas iniciaron su negocio hace más de tres años, el 62 % de las empresas cuenta con menos de cinco operarios. C) respecto a la gestión de calidad, el 38 % de las MYPES encuestadas algunas veces definen los objetivos de la empresa, el 39% de las empresas casi siempre han definido la misión, visión y valores de la organización, el 39% de las organizaciones algunas veces comunican la misión, visión y valores de la organización, 38% casi siempre aplica métodos de mejora en sus procesos, el 46 % casi siempre hace uso de la documentación necesaria para la planificación, operación y control de procesos, el 69% de los encargados de administrar las MYPES manifestaron que se consideraban líderes participativos. *Se concluye que*, en cuanto a la aplicación de la gestión de calidad en las MYPES del sector servicio –rubro pilado de arroz de la

provincia de Sullana año 2014. Podemos describir que los planes estratégicos basados en la misión, visión, valores de la organización y objetivos de la empresa no están bien definidos en algunas organizaciones. La motivación hacia los trabajadores de las MYPES no son las adecuadas, puesto sólo lo hacen en pos de mejora de la productividad sin tener en cuenta de la mejora anímica del trabajador. Finalmente se describe que el tipo de liderazgo que ejercen los directivos es participativo, siendo recomendable el liderazgo autocrático.

## **2.2 Bases teóricas**

### **Las Micro y pequeñas empresas**

De acuerdo con la Ley, N° 28015 (2003), las micro y pequeñas empresas son unidad económica que opera una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que desarrolla actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios, que se encuentra regulada en el TUO (Texto Único Ordenado), de la Ley de Competitividad, Formalización y desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente.

### **Características de la nueva ley MYPE N° 30056**

De acuerdo, con la Ley n° 30056 (2003), en el artículo n° 5, nos dice que las características de la micro, pequeñas y medianas empresas, deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales.

**Microempresa:** Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias.

**Pequeña empresa:** Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

**Mediana empresa:** Ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT. (Artículo n°5)

## **Importancia.**

De acuerdo con Vásquez (2013), en la actualidad las micro y pequeñas empresas representan un sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú, de forma que las microempresas representan el 95,9% del total de establecimientos nacionales, porcentaje éste que se incrementa hasta el 97,9% si se añaden las pequeñas empresas, así también podemos decir que su importancia se basa en que:

- ✓ Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- ✓ Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos.
- ✓ Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población.
- ✓ Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
- ✓ Mejoran la distribución del ingreso.

## **Gestión**

La gestión siempre va a formar parte del desarrollo de las micro y pequeñas empresas, según Hernández (s.f), nos dice que la gestión, se define como la ejecución y el monitoreo de los mecanismos, las acciones y las medidas necesarias para la consecución de los objetivos de la institución. La gestión, por consiguiente, implica un fuerte compromiso de los sujetos con la actividad que se ejecuta y también con los valores y principios de eficacia y eficiencia de las acciones ejecutadas.

## **Procesos de Gestión**

La gestión tiene un serie de procesos, que contribuyen a mejorar los beneficios de las micros y pequeñas empresas, de acuerdo con Norman (2015), nos dice que la gestión es un conjunto de actividades relacionadas o un conjunto de procesos la cuales son:

- ✓ **Planificación.** Implica decidir dónde llevar a una empresa y la selección de pasos para llegar allí.
- ✓ **Organizar.** Los administradores organizan al unir los recursos físicos, humanos y financieros para lograr los objetivos.
- ✓ **Liderazgo.** El liderazgo requiere que los gerentes motiven a los empleados para alcanzar los objetivos y metas del negocio.
- ✓ **Controlar.** Es una función de gestión que implica la medición del éxito con los objetivos y metas establecidos.

### **La importancia de la Calidad en las empresas**

La calidad debe ser parte del día a día las micro y pequeñas empresas, solo de esta manera se pueden incrementar el número de clientes, de acuerdo con Chávez (2006), nos dice que en la actualidad tenemos diferentes sistemas para medir la calidad de las cosas que necesitamos o queremos obtener. Vivimos un momento clave en la historia del hombre; estamos expuestos y tenemos acceso a todo a través de los sistemas de información y comunicación; por lo tanto es importante recalcar que así como podemos acceder tan sencillamente a la información, esta nos ayuda a evaluar las características de tal o cual producto, objeto, cosa, etc. Esto nos pone en una gran ventaja a la hora que queremos comprar algún producto, bien o servicio, porque podemos elegir entre el gran universo de información que hay y a la vez valor las cualidades, ventajas y desventajas de cada uno; pero también nos pone en la disyuntiva a la hora que nosotros somos los que vendemos o prestamos los servicios, porque de la misma manera que nosotros ponemos una lupa para observar, los demás también nos están observando.

### **Norma ISO 9001, de calidad**

Se puede decir que las micro y pequeñas empresas, pueden implementar la calidad, con un certificado, en este contexto las normas ISO, son consideradas importantes para transmitir calidad a los clientes, de acuerdo con las ISO 9001 (2015), nos menciona que los principales beneficios derivados de la certificación para las empresas de todos los sectores, se pueden resumir en los siguientes puntos:

- ✓ Sistematización de operaciones.
- ✓ Aumento de la competitividad.
  
- ✓ Generación de un nivel mayor de confianza a nivel interno y externo.
- ✓ Mejora de las estructuras de una forma sostenible.
- ✓ Reducción de costes productivos.
- ✓ Adecuación correcta a la legislación y normativa relacionada a productos y servicios.
- ✓ Mejora del enfoque de la empresa de cara al cliente final y stakeholders en general
- ✓ Aumento en el interés por parte de accionistas, partners e inversores.

### **Técnicas de gestión más utilizadas**

Las micro y pequeñas para poder alcanzar un máximo rendimiento, deben buscar las herramientas que se adapten a su nivel de conocimiento, claro está que hay muchas herramientas de gestión, que no pueden ser aplicadas por falta de conocimiento en el tema, a continuación mencionare algunas técnicas que pueden utilizar los micro y pequeños empresarios.

### **Liderazgo empresarial**

Una de las técnicas principales para una buena gestión, es saber liderar, dirigir, motivar a tus subordinados, según Soto (2016), nos dice que el liderazgo empresarial consiste en la habilidad o proceso por medio del cual el líder de la empresa es capaz de influir en los demás para poder conseguir los objetivos y satisfacer las necesidades de la empresa. Busca desarrollar el máximo potencial en empresa y trabajadores. Por eso, las empresas ya no solo necesitan jefes sino también líderes.

## **Benchmarking**

Por otra parte los microempresarios deben tratar de imitar y mejorar los procesos de otras empresas, para que se pueda obtener una ventaja competitiva, de acuerdo con Maram (2013), nos dice que Benchmarking es un proceso sistemático y continuo para evaluar comparativamente productos, servicios y/o procesos de trabajo en organizaciones que evidencien las mejores prácticas sobre un área de interés, con el propósito de transferir el conocimiento de las mejores prácticas y su aplicación.

## **Outsourcing**

Del mismo modo el Outsourcing es una herramienta muy útil, para tercerizar servicios, y poner todo el esfuerzo en la parte administrativa, para implementar estrategias para mejorar los beneficios de la empresas, de acuerdo con Arturo (2011), nos dice que el Outsourcing, también conocido como subcontratación o tercerización, es una técnica o herramienta de gestión que consiste en la contratación de terceros (otras empresas) para que realicen actividades, funciones o procesos complementarios que no formen parte del giro principal del negocio.

## **La capacitación**

Por otra parte la capacitación va a permitir que las micro y pequeñas empresas, logren adaptarse a las nuevas técnicas mencionadas, de acuerdo con **Frigo, (S.f)**, la 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. La necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente.

## **Objetivo principal de la capacitación**

Las micro y pequeñas empresas, deben dar a conocer los objetivos de la capacitación, para que todo el personal muestre el interés en los beneficios que se

pueden lograr, de acuerdo con Moreno (s.f), nos dice que el objetivo principal de la capacitación es mejorar la eficiencia de los trabajadores para que éstos aporten el incremento necesario y de esa manera se alcancen índices altos de productividad, además permite evitar la obsolescencia de los conocimientos del personal, disminuye la tasa de rotación y reduce los accidentes. La gestión abarca desde la investigación de la demanda en capacitación hasta la evaluación de proyectos.

### **Necesidad de la formación del personal**

Antes de realizar un programa de capacitación se debe identificar, quienes serán parte de este programa, que aspectos se va a mejorar, y cuáles deben ser los resultados, de acuerdo con Luna (2017), nos dice que una de las herramientas fundamentales con las que cuenta la empresa para desarrollar y optimizar sus RRHH es la política de formación a cargo de la empresa, ya que es importante porque las empresas se mueven hacia un entorno cada vez más complejo y competitivo que los obliga a aprovechar todos los recursos y sus RRHH que generan ventajas competitivas sostenibles.

### **Requerimiento antes de capacitar al personal**

Luego de identificar la necesidad de capacitación, se debe saber que requerimientos requisitos se debe tomar en cuenta para realizar un buen programa de capacitación, de acuerdo con Calderón (2016), antes de capacitar al personal debemos tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ **Detecta las necesidades de tu empresa.** A través de la observación, realizando cuestionarios a los empleados sobre sus intereses y evaluando su desarrollo, podemos formarnos una idea sobre los conocimientos y herramientas que requiere un trabajador para desempeñar adecuadamente las funciones de su puesto.
- ✓ **Clasifica y jerarquiza.** Al clasificar las necesidades de capacitación, obtenemos indicadores sobre cuáles entrenamientos son más urgentes e importantes para mejorar el desempeño de tu empresa, quiénes los deben de tomar, cuándo y de qué manera.

- ✓ **Establece los objetivos y las estrategias a seguir.** Los objetivos deben especificar a dónde queremos llegar con el programa de capacitación; las estrategias deben contemplar las opciones de capacitación, costos de estas, tiempo de ejecución y cómo medir resultados.
- ✓ **Elabora un programa a la medida.** Una vez que tengas claras las necesidades de tu personal y los objetivos y estrategias para mejorar la productividad de la empresa, podrás establecer los temas que se impartirán, quiénes tomarán el o los cursos, la institución que los impartirá, en qué fechas y horarios y cuál sería el presupuesto que deberás destinar.
- ✓ **Ejecuta y evalúa los resultados.** Dar seguimiento a tu programa es básico y deberás hacerlo antes, durante y después de ejecutarlo.

### **Ventajas de la formación del personal:**

Claro está que si las micro y pequeñas empresas, buscar mejorar la habilidades de su personal pueden llegar tener grandes ventajas, de acuerdo Luna (2017), nos dice que las ventajas de la formación del personal son:

- ✓ El capital humano no queda obsoleto
- ✓ Adaptar a los RRHH a los cambios
- ✓ Mejorar el rendimiento del trabajador por su cualificación
- ✓ RRHH más motivados e implicados
- ✓ Emitir señales positivas (para atraer personal valioso a la empresa)
- ✓ Para el trabajador formado
- ✓ Podría obtener una mejora salarial
- ✓ Promoción o ascensos
- ✓ Más oportunidades profesionales dentro y fuera de la empresa
- ✓ Mejorará su reputación profesional, mayor reconocimiento
- ✓ Mejora su capital humano

### **Tipos de capacitación**

Por otra parte las micro y pequeñas empresas, deben tener en cuenta el tipo de capacitación será aplicada al personal, de hecho que se tiene que seleccionar a cada

persona de acuerdo a la habilidad que se requiera mejorar, según, Cruz (s.f), nos dice que es importante conocer los tipos de capacitación, para una mejor eficiencia en su aplicación.

- **Capacitación para el trabajo.** Dirigida al empleado que va a desempeñar una nueva actividad, ya sea por ser de reciente ingreso o por haber sido promovido o reubicado dentro de la misma empresa.
- **Capacitación promocional.** A través de ella se da la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico. Esta puede ser la mejor manera de detectar el talento y encontrar a la persona adecuada para ser promovida. No te dejes guiar sólo por la cadena de puestos, da la oportunidad de competir por el trabajo, pero hazlo con todas las reglas claras para que no se presenten problemas posteriores.
- **Capacitación en el trabajo.** Encaminada a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores. Ya sea que aprendan habilidades en el terreno físico o intelectual tienes que buscar las áreas de oportunidad, permite que los empleados den retroalimentación sobre cómo pueden trabajar mejor y de ser necesario cambia los procesos.

### **Capacitación como una inversión**

Son muchos los casos en donde los microempresarios, consideran que la capacitación es un gasto, pero deben saber que una persona no capacitada es menos productiva, por lo cual Vargas (2013), nos dice que las inversiones empresariales siempre son analizadas desde la perspectiva del retorno, en términos de volumen y plazo. La capacitación permite generar respuestas de corto plazo pero su principal valor es la de crear condiciones de respuesta sostenibles en el tiempo, diversas en el mercado y eficientes en cada ejercicio económico. El recorrido del aprendizaje profesional desde la adquisición del conocimiento hasta la oportunidad de generar mejores prácticas en las operaciones constituye un proceso amplio, dilatado, de creación de valor que requiere ser observado y gestionado de forma progresiva. Horas de capacitación eficiente pueden traducirse en horas de respuesta eficiente, de mejora posible y de oportunidades innovadoras.

### **Importancia de analizar cómo y cuándo invertir en capacitación**

De acuerdo con Moreno (2013), nos dice que quizá no todas las áreas de su negocio necesiten capacitación desde cero, tal vez muchas solo requieren de actualizaciones de información y un poco de motivación al personal; esta es una tarea que los dueños de empresas y negocios deben analizar para invertir inteligentemente en capacitación, es decir, únicamente donde sea necesario. Pero bien vale la pena hacerlo, ya que al final el más beneficiado será usted al contar con personal motivado y con mayores conocimientos, lo que le ayudará a tener más ventas.

### **Herramientas para medir la capacitación**

Está claro que después de la capacitación se debe medir que tan positivo fue para el personal y lógicamente para la empresa, de acuerdo con Gutman (2011), nos dice que existen diversas metodologías para medir las capacitaciones. Algunas requieren una gran inversión, mientras que otras son bastante sencillas y no implican prácticamente costo económico.

- ✓ **Reacción:** mide el grado de satisfacción del participante respecto del curso. Se valoran variables tales como la aplicabilidad de los contenidos, la idoneidad del instructor, el aula, etc. Se instrumenta a través de una encuesta de satisfacción al final del curso. Es sencillo, económico y útil para relevar sensaciones, aunque subjetivo e insuficiente para constatar la transferencia de lo aprendido al puesto de trabajo.
- ✓ **Aprendizaje:** mide el grado en que se incrementó un conocimiento o habilidad. Se realiza a través de test, evaluaciones y observaciones. Requiere el diseño de indicadores claros y preguntas específicas en relación a los objetivos de aprendizaje planteados. Es útil cuando trabajamos contenidos cognitivos o habilidades manuales, e inadecuado para medir competencias genéricas y actitudes.
- ✓ **Conducta:** mide el alcance de la aplicación de lo aprendido en el puesto de trabajo. Se implementa a través de observaciones y entrevistas. Requiere definir claramente indicadores, una cierta inversión de tiempo y el compromiso de diversos actores. A la vez, permite constatar si se ha

reducido la brecha entre las competencias del participante antes y después del curso.

- ✓ **Resultados:** llamado test ácido –ya que puede tener un gusto amargo- mide cómo el cambio producido en el participante a partir de la capacitación impacta en los resultados del negocio. Las herramientas son los indicadores de negocio (volumen de ventas, rotación de personal, quejas de clientes, pérdidas, etc.) que, en este caso, requieren relacionarse con la capacitación. Esto último no es sencillo, teniendo en cuenta que hay que traducir resultados cualitativos a cuantitativos y que, además, son múltiples las variables que intervienen en los resultados comerciales. Se requiere un análisis objetivo que contemple las diferentes variables en su contexto y pondere el grado en que en el mismo ha impactado la capacitación.

### **Beneficios de la capacitación**

Si se aplicó correctamente el programa, entonces se va a generar un cambio en la satisfacción del personal, y lógicamente ellos van a ser más eficientes en su trabajo, por lo cual es punto principal será elevar a rentabilidad de las empresas, de acuerdo con Barrios (s.f), nos dice que los beneficios de la capacitación son:

- ✓ Provoca un incremento de la productividad y calidad de trabajo
- ✓ Aumenta la rentabilidad de la organización
- ✓ Desarrolla una alta moral en los empleados
- ✓ Ayuda a solucionar problemas
- ✓ Reduce la necesidad de supervisión
- ✓ Ayuda a prevenir accidentes de trabajo
- ✓ Mejora la estabilidad de la organización y su flexibilidad
- ✓ Facilita que el personal se identifique con la empresa

## **2.3 Marco conceptual**

### **Historia de las pollerías**

En el Perú las pollerías se han convertido en productos de consumo masivo, la cual ha implicado un alto crecimiento en el sector servicios, pero todo ello tiene una

historia ya que el pollo a la brasa se inicia hace más de 61 años. Exactamente en 1950, cuando la cocinera de Roger Schuler (el propietario de la primera pollería, La Granja Azul) cocinaba sobre las brasas de leña unos pollos bebe, que habían sido ensartados en una barra de fierro y que eran girados sobre el fuego. Esta escena hizo que Schuler, suizo de nacimiento, le pidiera a su amigo Franz Ulrico (un experto en metal mecánica) la construcción de un horno con especiales características, capaz de hacer girar las barras con ocho pollos cada uno.

### **Micro y pequeñas empres del rubro de las pollerías en el Perú**

Las pollerías, en el país son negocios de gran consumo, a esto sumado el incremento de la población, se puede decir que es un negocios rentable, por otra parte la aparición de nuevos competidores, ha disminuido las ventas de algunos negocios, pero esto no es problema muy grave, ya que solo se trata de ofrecer un mejor servicio, para que los clientes no decidan irse a la competencia.

### **Productos**

Pollos a la brasa, carnes de res y pollo en diferentes especialidades, guarniciones, ensaladas, jugos, bebidas envasadas y postres.

### **Servicios**

Los servicios delivery es la herramienta principal, para dar un valor agregado a las pollerías, por cual este servicio, cuenta con personas capacitadas para la repartición, entonces de esta manera el cliente puede mejorar su satisfacción.

### **Gestión de calidad en la capacitación de los recurso humanos en las micro y pequeñas empresas del rubro de las pollerías**

La gestión de calidad utilizada por los dueños de estas pollerías, no suelen utilizar correctamente las herramientas de gestión, mucho menos aplican capacitación en sus empresas, por eso es necesario que dediquen tiempo en invertir en esta variable.

### **Gestión de calidad**

Se refiere a gestionar opimamente los procesos y los recursos de la empresa, usando

las herramientas necesarias, de tal manera que se genere un desarrollo sostenible, que permita incrementar la rentabilidad de la empresa.

### **Capacitación**

Se refiere a toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

## **III. HIPÓTESIS**

En la presente investigación no se plantea hipótesis debido a que es una investigación de tipo descriptivo

## **IV. METODOLOGÍA**

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

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño *NO EXPERIMENTAL – TRANSVERSAL- DESCRIPTIVO- CUANTITATIVA*.

Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, es decir, se observó Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017, tal como se encuentra dentro de su contexto, conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.

Fue transversal por qué el estudio “Caracterización de la Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017”, se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin. (2017)

Fue descriptivo porque solo se describió las características más relevantes Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017.

Fue cuantitativa, porque tuvo una estructura con la cual se puede medir, ya que se utilizaron instrumentos de evaluación.

#### 4.2 Población y muestra.

##### a) Población

La población del estudio está conformada por 8 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017. La cual se obtuvo mediante un sondeo (Ver anexo n°3)

##### b) Muestra

Para desarrollar la investigación se aplicó la encuesta al 100% del total de la población en estudio. (Ver anexo n°3)

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

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
Representantes	Persona natural o jurídica que representa y asume la responsabilidad de una empresa.	1. Edad	De 18 a 30 años De 31 a 50 años De 51 años a más	Razón
		2. Género	Masculino Femenino	Nominal
		3. Grado de instrucción	Primaria Secundaria Superior no universitario Superior universitario	Ordinal
		4. Cargo	Dueño	Nominal

			Administrador	
		5.Tiempo en el Cargo	0 a 3 años 4 a 6 años 7 años a mas	Razón

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
Micro y pequeñas empresas	MYPE es una unidad económica constituida por una persona natural y jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.	6.Cuantos años tiene la MYPE	0 a 3 años 4 a 6 años 7 años a mas	Razón
		7.Nº trabajadores	1 a 5 trabajadores 6 a 10 trabajadores 11 a más trabajadores.	Razón
		8.Personas que trabajan en la empresa	Personas familiares Personas no familiares	Nominal
		9.Finalidad	Generar ganancias Subsistencia	Nominal

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medición</b>
Gestión de calidad	Aplicar herramientas de gestión de calidad, para una mejor atención al cliente. Mejorando así los procesos internos de servicio al cliente.	10. ¿Conocimientos del termino gestión de calidad?	Si No	Nominal
		11. Técnicas modernas de gestión de calidad que aplica:	Benchmarking Empowerment Lluvia de ideas Las 5 S Liderazgo empresarial Otros	
		12. Dificultades del personal en la implementación de la gestión de calidad	Poca iniciativa Aprendizaje lento No se adapta a los cambios Desconocimiento del puesto Otros	Nominal
		13. Técnicas para medir el rendimiento del personal	La observación La evaluación La escala de puntuaciones Evaluación 360° Otros	Nominal
		14. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa	Si No	Nominal

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medición</b>
Capacitación en las MYPES	La capacitación son conocimientos teóricos y prácticos que incrementan el desempeño de las actividades de un colaborador dentro de una organización.	15. Se capacita (empresario)	Si No	Nominal
		16. Se capacita (personal)	Sí No	Nominal
		17. Cuantos cursos de capacitación recibió este año(personal)	1 2 3 4 a mas Ningún curso	Razón
		18. Temas de capacitación recibidas	Competitividad y emprendimiento Seguridad y primeros auxilios Dirección Otros Ningún curso	Nominal
		19. La capacitación es relevante	Sí No	Nominal
		20. Para usted la capacitación es:	Inversión Gasto	Nominal

#### **4.4. Técnicas e instrumentos**

La técnica que se utilizó, para recolectar información fue: La encuesta, porque es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador.

El instrumento, que se utilizó para registrar la información fue: El Cuestionario, porque es instrumento que consta de un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación.

#### **4.5. Plan de análisis.**

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

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

#### 4.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Métodos y diseños	Instrumentos y Procesamiento
¿Cuáles son las principales características de Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017?	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Describir las principales características de la Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>.Describir las principales características de los gerente y/o representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de equipos de sonido e</p>	<p><b>Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos</b></p>	<p><b>Población:</b></p> <p>La población en estudio consta de 8 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>La muestra en estudio consta de 8 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017.</p>	<p><b>Diseño</b></p> <p>El diseño de la investigación fue <i>no experimental – transversal-descriptivo – cuantitativo</i></p> <p>Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, es decir, se observó la Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017, tal como se</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>La técnica utilizada es la encuesta.</p> <p>Instrumentos</p> <p>En el estudio se utilizó el instrumento del cuestionario</p> <p><b>Plan de análisis de los datos</b></p> <p>Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizó como soporte el programa Excel, Microsoft Word, para la redacción digital y Acrobat Reader XI, para</p>

	<p>instrumentos musicales, distrito de Chimbote, 2017.</p> <p>.Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de equipos de sonido e instrumentos musicales, distrito de Chimbote, 2017.</p> <p>.Determinar las principales características de la Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017.</p>			<p>encuentra dentro de su contexto, conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.</p> <p>Fue transversal por qué el estudio “Caracterización de la Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017”, se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin. (2017)</p>	<p>leer archivos digitales.</p>
--	--	--	--	--	---------------------------------

				<p>Fue descriptivo porque solo se describió las características más relevantes Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017.</p> <p>Fue cuantitativa, porque tuvo una estructura con la cual se puede medir, ya que se utilizaron instrumentos de evaluación.</p>	
--	--	--	--	--	--

**4.7 Principios éticos:**

**Confiabilidad:** La investigación se llevó a cabo basándose en el principio de fiabilidad porque se buscó y ubicaron datos reales sobre la Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector

servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017, para posteriormente tomarlas como fuentes 100% confiables. Así mismo se respetó el derecho de autor, ya que no hubo apropiación ilícita de la información de la fuente y se hizo uso de la misma sin alteraciones y/o modificaciones.

**Respeto a la dignidad humana:** Se respetó la dignidad humana de todos los involucrados directos e indirectos en el desarrollo del trabajo de investigación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, sin hacer distinción de su nacionalidad, raza, credo o estatus económico y social. Todo aporte requerido y ubicado es valioso e inviolable.

**Confidencialidad:** Se respetó el derecho de confidencialidad de los encuestados, asegurándoles que no va habría ningún tipo de conflicto de interés por parte de la información brindada por las fuentes, así como su protección mediante el anonimato para no perjudicar directa o indirectamente a los representantes de las en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

**Tabla 1** Características del representante de las micros y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017.

<b>Datos generales:</b>	<b>Numero de MYPES</b>	<b>Porcentajes</b>
<b>Edad (años)</b>		
18 – 30	0	0,0
31 – 50	6	75,0
51 años a más.	2	25,0
Total	8	100,0
<b>Genero</b>		
Femenino	1	12,5
Masculino	7	87,5
Total	8	100,0
<b>Grado de instrucción</b>		
Sin instrucción	0	0,0
Primaria	0	0,0
Secundaria	8	100,0
Superior no universitaria	0	0,0
Superior universitaria	0	0,0
Total	8	100,0
<b>Cargo</b>		
Dueño	8	100,0
Administrador	0	0,0
Total	8	100,0
<b>Tiempo en el Cargo</b>		
0 a 3 años	0	0,0
4 a 6 años	3	37,5
7 años a más	5	62,5
Total	8	100,0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017.

**Tabla 2** Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017.

<b>De la Empresa:</b>	<b>Número de MYPES</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro (años)</b>		
0 a 3 años	0	0,0
4 a 6 años	3	37,5
7 años a más	5	62,5
Total	8	100,0
<b>Numero de colaboradores</b>		
1 a 5	8	100,0
6 a 10	0	0,0
11 a más	0	0,0
Total	8	100,0
<b>Personas que trabajan en su empresa</b>		
Familiares	2	75,0
Personas no familiares	6	25,0
Total	8	100,0
<b>Objetivo de la empresa</b>		
Generas ganancias	6	75,0
Subsistencia	2	25,0
Total	8	100,0

***Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017.*

**Tabla 3** Características de la Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017.

<b>Gestión de calidad</b>	<b>Número de MYPES</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Conocimientos del termino gestión de calidad</b>		
Si	0	0,0
No	8	100,0
Tengo cierto conocimiento	0	0,0
Total	8	100,0
<b>Técnicas modernas de gestión que aplica</b>		
Benchmarking	0	0,0
Empowerment	0	0,0
Lluvia de ideas	2	25,0
Las 5 S	0	0,0
Liderazgo empresarial	6	75,0
Total	8	100,0
<b>Dificultades del personal en la implementación de la gestión de calidad</b>		
Poca iniciativa	5	62,5
Aprendizaje lento	2	25,0
No se adapta a los cambios	1	12,5
Desconocimiento del puesto	0	100,0
Total	7	100,0
<b>Técnicas para medir el rendimiento del personal</b>		
La observación	6	75,0
La evaluación	2	25,0
La escala de puntuaciones	0	0,0
Evaluación 360°	0	0,0
Otros	0	0,0
Total	8	100,0
<b>La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa</b>		
Si	5	62,5
No	0	0,0
A veces	3	37,5
Total	8	100,0

**Tabla 3** Características de la Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017.

<b>Capacitación</b>	<b>Número de MYPES</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Recibe capacitación empresarial(Empresario)</b>		
Si	2	25,0
No	6	75,0
Total	8	100,0
<b>Recibieron capacitación este año (personal)</b>		
Si	2	25,0
No	6	75,0
Total	8	100,0
<b>Cuantos cursos de capacitación recibió este año(personal)</b>		
1	2	25,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4 a más.	0	0,0
Ninguno	6	75,0
Total	8	100,0
<b>Tema de capacitación recibida</b>		
Competitividad y emprendimiento	1	12,5
Seguridad y primeros auxilios	1	12,5
Dirección	0	0,0
Ningún curso	6	75,0
Total	8	100,0
<b>La capacitación es relevante</b>		
Si	6	75,0
No	2	25,0
Total	8	100,0
<b>Para usted la capacitación es una</b>		
Inversión	8	100,0
Gasto	0	0,0
Total	8	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017.

## 5.2 Análisis de Resultados:

**Tabla 1. Características generales de los representantes legales de la micro y pequeña empresa.**

- El 75,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene una edad entre 31 a 50 años, esto coincide con Ríos, (2014) el cual muestra que, el 35% tiene entre 35 – 44 años de edad, del mismo modo con Hernández, (2014), el cual muestra que, el 40% tienen entre 30 y 40 años de edad. Por otra parte esto contrasta con Atravero, (2015) el cual nos muestra que, el 60% tienen una edad entre 18 y 30 años de edad, de la misma manera con Baca, (2014) el cual nos muestra que, el 50% de los representantes, tienen edad entre 18 a 30 años. Por otra parte esto contrasta con. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017. Son personas jóvenes, con un alto grado de experiencia en el rubro.
- El 85,7% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino, esto coincide con Ríos, (2014) el cual muestra que el 65% son de género masculino, del mismo modo con Baca, (2014) el cual nos muestra que, el 50% son de género masculino. Por otra parte esto contrasta con Hernández, (2014) el cual muestra que, el 66.67% son de género femenino, del mismo modo con Atravero, (2015) el cual nos muestra que, el 60% son del género femenino. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017. Son personas del género femenino, porque tienen conocimientos de la dirección en el rubro de las pollerías.
- El 100,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen estudios secundarios, esto coincide con Hernández, (2014) el cual muestra que, el 53.33% tienen secundaria completa. Por otra parte esto contrasta con Ríos, (2014), el cual muestra que, el 60% tiene instrucción universitaria completa, del

mismo modo con Atravero, (2015) el cual nos muestra que, el 80% tiene un grado instrucción superior y universitaria, del mismo modo con Baca, (2014) el cual nos muestra que, el 71% tiene grado de instrucción superior no universitaria. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017. Las personas consideran que deben estudiar en una universidad para poder administrar mejor sus negocios.

- El 100,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son los dueños, esto coincide con Baca, (2014) el cual nos muestra que, el 75% son los dueños. Por otra parte esto contrasta con Campos, (2015) el cual muestra que, el 62% de las personas encuestadas son los administradores de la empresa. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017. Son los creadores de los negocios, por ende son los que han sabido realizar estrategias para un mejor rendimiento y desarrollo de la empresa.
- El 62,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas llevan en el cargo más de 7 años, esto contrasta con Atravero, (2015) el cual nos muestra que, el 70% de los representantes tiene de uno a dos años en actividad. Esto demuestra que actualmente la mitad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017. Los microempresarios un cierto tiempo en el rubro, pero aún les falta un largo camino para desarrollarse como empresarios.

### **Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas**

- El 62,5 % de las micro y pequeñas empresas tienen más de 7 años en el rubro, esto parcialmente coincide con Baca, (2014) el cual nos muestra que, el 37,5% tienen más de 7 años en permanencia en el rubro. Por otra parte esto contrasta con Campos, (2015), el cual muestra que, el 62% de las empresas iniciaron su

negocio hace más de tres años. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017. Tienen en el rubro un cierto tiempo, y les ha permitido adaptarse a los cambios de la nueva competencia en el sector.

- El 100,0% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 1 a 5 colaboradores, esto parcialmente coincide con Atravero, (2015) el cual nos muestra que, el 90% de las MYPES trabajan con una cantidad de 1 a 5 trabajadores, del mismo modo con Campos, (2015), el cual muestra que, el 62 % de las empresas cuenta con menos de cinco operarios. Por otra parte esto contrasta con Baca, (2014) el cual nos muestra que, el 62.5% tienen de 1 a 3 trabajadores. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017. Tienen pocos trabajadores, porque la empresa han no ha crecido rentablemente para poder contratar a más personal.
- El 75,0% de las micro y pequeñas empresas tienen como trabajadores a personas no familiares. No existe comparación con los antecedentes. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017. En las empresas trabajan personas externas a la familia, y esto se da porque los dueños prefieren darles a oportunidad a otras personas, y junto a ellos generar mayores ingresos.
- El 75,0% de las micro y pequeñas empresas fueron creadas para generar ganancias, esto coincide con Ríos, (2014) el cual muestra que, el 45% de las MYPES tiene como finalidad generar ganancias, del mismo modo con Baca, (2014) el cual nos muestra que, el 100 % tiene como objetivo maximizar ganancias. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017. se formación para generar ingresos, y de esta manera contribuir al crecimiento del sector y del país.

**Tabla 3. Características de la Gestión de calidad en la Capacitación en las micros y pequeñas empresas**

- El 100,0% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas no conocen del término gestión de calidad, esto parcialmente coincide con Baca, (2014) el cual nos muestra que, el 100% no tienen conocimientos de técnicas de Gestión. Esto demuestra que actualmente la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017. Si conocen el término gestión de calidad, porque han oído hablar de ellos a través de las redes sociales, canales de televisión, y en sus mismas carreras profesional que actualmente llevan.
- El 75,0% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas aplican en su gestión el Liderazgo empresarial, esto coincide con Baca, (2014) el cual nos muestra que, el 100% aplican liderazgo en su gestión. Por otra parte esto contrasta con Atravero, (2015) el cual nos muestra que, el 100% de los encuestados no aplica gestión de calidad. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017. Aplican un buen liderazgo y esto les permite estimular, y motivar al personal a que trabaje con mayor fuerza de voluntad.
- El 62,5% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas aseguran que el personal tiene poca iniciativa en la aplicación de la gestión de calidad. No existe comparación con los antecedentes. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017. El personal no muestra mucha voluntad y dedicación a mejorar su habilidades, por lo cual la productividad está estancada.
- El 75,0% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas miden el rendimiento del personal a través de la observación. No existe comparación con los antecedentes. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y

pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017. Evalúan al personal a través de la observación de sus actividades realizadas, del mismo modo miden la eficiencia de cada uno de ellos, para luego decirles o darles a conocer sus fortalezas y debilidades y plantear estrategias de mejora.

- El 62,5% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas aseguran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa, esto parcialmente coincide con Baca, (2014) el cual nos muestra que, el 100% percibe que aplicar la Gestión de Calidad ayudaría a lograr objetivos. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017. La Gestión permite mejorar los procesos internos, optimizar los recursos y de esta manera mejorar el rendimiento de la empresa.
- El 75,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas si se capacitan. No existe comparación con los antecedentes. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017. Los dueños se capacitan en sus carreras profesionales de administración, de la importancia de aplicar un programa de entrenamiento en la empresa.
- El 75,0% de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas si reciben capacitación. No existe comparación con los antecedentes. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017. El personal es consciente de que para mejorar o reducir su trabajo es importante que se les capacite, por ello los dueños se están preocupando en mejorar sus habilidades.
- El 62,5% de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas si han recibido 1 curso de capacitación este último año. No existe comparación con los antecedentes. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y

pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017. El personal ha recibido un curso de capacitación, puesto que la empresa no planifican adecuadamente en qué momento se debe capacitar, pero con el tiempo los dueños consideran que irán mejorando.

- El 50,0% de los trabajadores de las micros y pequeñas empresas han recibido el capacitación en el tema de Dirección empresarial. No existe comparación con los antecedentes. Esto demuestra que actualmente la mitad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017. El personal se capacito en dirección empresarial, de esta manera ellos pueden ser líderes en su puesto de trabajo y tomar mejores decisiones.
- El 75,0% de los representantes encuestados de las micros y pequeñas empresas, considera que la capacitación es relevante. No existe comparación con los antecedentes. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017. Consideran que la capacitación es muy importante para el desarrollo de la empresa, ya que se ha percibido que el personal es mucho más eficiente en su trabajo, puesto que esta más satisfecho y motivado.
- El 100,0% de los representantes encuestados de las micros y pequeñas empresas consideran que la capacitación es una inversión. No existe comparación con los antecedentes. Esto demuestra que actualmente la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017. Considera que la capacitación es una inversión, pero no siempre resulta así, para que no sea un gasto se deben planificar adecuadamente el programa, identificar las necesidades de la empresa, diagnosticas en que aspectos el personal está fallando, y de acuerdo a ellos presentar algunos temas.

## VI. CONCLUSIONES

- EL 75% de los representantes tienen entre 31 a 50 años, el 87,5% son de género femenino, el 100% tienen estudios secundarios, así también son los dueños y el 62,5% tienen en el cargo más de 7 años.
- El 62,5% de las micro y pequeñas empresas tienen más de 7 años en el rubro, el 100% cuentan entre 1 a 5 colaboradores, el 75% tienen a personas no familiares trabajando para sus negocios y el 75% fueron creadas con la finalidad de generar ganancias.
- El 100% de los representantes no conocen el término de gestión de calidad, el 75% aplican la técnica de Liderazgo empresarial, el 62% tienen poca iniciativa en la aplicación de la gestión de calidad, el 75% miden el rendimiento de su personal a través de la observación, aseguran que el personal tiene poca iniciativa en la aplicación de la gestión de calidad, el 62,5% consideran que la gestión de calidad mejora el rendimiento. Por otra parte los microempresarios el 75% de los representantes no se capacitan, el 75% del personal no ha recibido capacitación, el 75% no han recibido un curso de capacitación en estos últimos años, el 75% no han recibido ningún tema de capacitación, el 75% consideran que la capacitación es relevante y 100% consideran es una inversión.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Astete, N. (2014). *¿Cuánto invierten las empresas locales en capacitación laboral?* Recuperado de, <http://elcomercio.pe/economia/ejecutivos/invierten-empresas-locales-capacitacion-laboral-325817>
- Atravero, (2015). En su tesis titulada: *“Caracterización de la gestión de calidad y la formalización en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes del distrito de Yarinacocha, año 2015.”* (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Arturo, J. (2011) *“Outsorsing”* Recuperado de [ttp://www.degerencia.com/tema/outsourcing](http://www.degerencia.com/tema/outsourcing)
- Baca, (2014). En su tesis titulada: *“Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la Urbanización los Héroe del distrito de Nuevo Chimbote, 2014.”* (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Barrios, J. (2012). *La Importancia de la Capacitación.* Recuperado de, <http://www.pymempresario.com/2012/07/la-importancia-de-la-capacitacion/>
- Campos, (2015). *“Gestión de calidad y competitividad de las MYPE rubro restaurantes cevicherías del asentamiento humano la primavera castilla, 2015.”* (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Cruz, A. (s.f). *Tipos de capacitación ¿cuál debes aplicar?* Recuperado de, <http://www.pymempresario.com/2013/07/tipos-de-capacitacion-cual-debes-aplicar/>
- Chavez, N. (2006). *¿POR QUÉ ES IMPORTANTE LA CALIDAD?* Recuperado de, [https://www.artedinamico.com/portal/sitio/articulos\\_mo\\_comentarios.php?it=1971&categoria=5](https://www.artedinamico.com/portal/sitio/articulos_mo_comentarios.php?it=1971&categoria=5)

- Formanchuk, A. (2014). *60% DE LOS PROBLEMAS EN UNA EMPRESA SON POR MALA COMUNICACIÓN*. Recuperado de, <http://formanchuk.com.ar/todosignifica/mala-comunicacion/>
- Frigo, E. (S.f). *¿Qué es la Capacitación?* Recuperado de, <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>
- Gutman, N. (2011). *Cómo medir los resultados de una capacitación*. Recuperado de, <http://www.americlearningmedia.com/edicion-005/60-innovacion/256-como-medir-los-resultados-de-una-capacitacion>.
- Hernández, (2014). *“Gestión de calidad, marketing y competitividad de las Micro y Pequeñas Empresa del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza, año 2014.”* (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Luna, V. (2017). *Formación del personal*. Recuperado de, [http://html.rincondelvago.com/formacion-del-personal\\_1.html](http://html.rincondelvago.com/formacion-del-personal_1.html)
- Ministerio del trabajo, (2013). *Importancia de las MYPES en el Perú*. Recuperado de <http://pymesperuana.blogspot.pe/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>
- Moreno, A. (s.f). *Capacitación, aprendizaje, inversión*. Recuperado de, <http://www.nissigroup.com.ar/content/la-importancia-de-la-capacitacion-en-las-empresas>
- Moreno, A. (2013). *Capacitación: inversión o gasto para su empresa*. Recuperado de, <http://susociodenegocios.com/capacitacion-inversion-o-gasto-para-su-empresa/>

Norman, L. (2015). *Cuáles son las cuatro funciones básicas que conforman el proceso de gestión*. Recuperado de, <http://pyme.lavoztx.com/cules-son-las-cuatro-funciones-bsicas-que-conforman-el-proceso-de-gestin-6134.html>

Ríos, (2014). *En su investigación titulada: el impacto en la rentabilidad de las MYPE del sector servicios rubro restaurantes - del distrito de huanchaco año 2014.*” (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú.

Sánchez, G. (2015). *Siete errores que impiden el desarrollo de las PYMES en México*. Recuperado de, <http://searchdatacenter.techtarget.com/es/opinion/Siete-errores-que-impiden-el-desarrollo-de-las-PyMEs-en-Mexico>.

Soto, B, (2016). *El liderazgo empresarial*. Recuperado de, <http://www.gestion.org/recursos-humanos/liderazgo/45937/el-liderazgo-empresarial/>

Vargas, A. (2013). *La capacitación laboral, ¿inversión o gasto?* Recuperado de, [http://www.gestrategica.org/templates/noticias\\_detalle.php?id=984](http://www.gestrategica.org/templates/noticias_detalle.php?id=984)

Zúñiga, (2014). *“Caracterización de la calidad del servicio y del impacto en la fidelización de los clientes de las MYPES del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de huanchaco, año 2014”*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Cronograma de actividades.

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	Setiembre			Octubre				Noviembre				Diciembre		
	4	12	13	14	15	20	27	04	11	18	27	01	08	15
Línea de investigación y Planteamiento del tema de investigación	X													
Planteamiento del problema.		X												
Determinación de los objetivos y justificación de la investigación.			X											
Revisión de la literatura.				X	X	X								
Marco teórico y conceptual-redacción de antecedentes.							X	X						
Marco teórico y conceptual-redacción de las bases teóricas.									x	x				
Redacción de la Metodología de investigación.											x			
Redacción de las Referencias bibliográficas.												x		
Presentación del informe de investigación para su evaluación.													x	x

## Anexo 2

### Recursos Necesarios

- Recurso humano.
- Recurso económico.
- Computadora.
- Unidades de almacenamiento (USB).

### Presupuesto

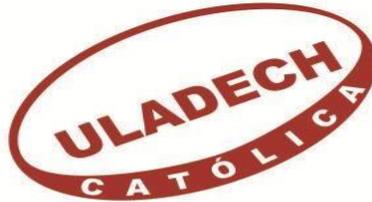
<b>CONCEPTO</b>	<b>VALOR</b>
<b>Asesoramiento</b>	<b>S/. 1,800.00</b>
<b>Pasajes</b>	<b>S/. 300.00</b>
<b>Internet</b>	<b>S/. 650.00</b>
Impresión del proyecto	<b>S/. 12.00</b>
Folder manila	<b>S/. 3.00</b>
Lapiceros	<b>S/. 3.00</b>
<b>Otros</b>	<b>S/. 43.00</b>
<b>Total</b>	<b>S/. 3,800.22</b>

### **Anexo 3**

**Población muestral de 8 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017.**

<b>N°</b>	<b>MYPES</b>	<b>Representantes</b>	<b>Ubicación</b>
1	Pollería Ashly	Noé	Jr. Jhon F. Kennedy 340
2	Pollería el tronquito	Anónimo	Av. Panamericana s/n
3	Pollerías el milagro	Anónimo	Av. Panamericana 540
4	Pollería la cabañita	Anónimo	Av. Villa del Mar 355
5	Pollería las delicias	Anónimo	Jr. Pescadores s/n
6	Pollería el Okey	Anónimo	Av. Panamericana s/n Jr.
7	Pollería el chino	Anónimo	Jr. José Gálvez 280
8	Pollería el Gordo	Anónimo	Av. Villa del Mar 374

## Anexo 4



---

# UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

## ENCUESTA

### **Escuela Profesional de Administración**

Encuesta dirigida a los y/o representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017.

El siguiente trabajo tiene como finalidad recabar información de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017.

*“Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017.”*

La información que usted proporcionara será utilizada solo con fines académicos e investigación, por lo que se agradece su información colaboración.

## **I.GENERALIDADES**

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

#### **1. Edad**

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

#### **2. Genero**

- a) Masculino
- b) Femenino

**3. Grado de instrucción**

- a) Sin instrucción
- b) Educación básica
- c) Superior no universitaria
- d) Superior universitaria

**4. Cargo que desempeña**

- a) Dueño
- b) Administrador

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

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

**1.2.Referente a las Características de las micro y pequeñas empresas.**

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

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

**7. Número de Trabajadores**

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

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

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.

**9. Objetivo de creación**

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

**2. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD**

**2.1.GESTIÓN DE CALIDAD**

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

- a) Si
- b) No
- c) Tengo cierto conocimiento.

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

- a) Benchmarking
- b) Atención al cliente
- c) Empowerment
- d) La 5 s
- e) outsourcing
- f) otros
- g) Ninguno

**12. ¿Qué dificultades tienen los trabajadores que impiden la implementación de gestión de calidad?**

- a) Poca iniciativa
- b) Aprendizaje lento
- c) No se adapta a los cambios
- d) Desconocimiento del puesto
- e) Otros

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

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

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

- a) Si
- b) No

**2.2.REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: CAPACITACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS**

**15. Recibe capacitación empresarial (Empresario)**

- a) Si ( )
- b) No ( )

**16. Recibieron capacitación este año (personal)**

- a) Si ( )
- b) No ( )

**17. Cuantos Cursos de capacitación recibió usted durante este último Año.**

- a) 1 ( )
- b) 2 ( )
- c) 3 ( )
- d) 4 a más ( )

**18. Cuantos Cursos de capacitación recibió usted durante este último Año.**

- a) Competitividad y emprendimiento (    )
- b) Seguridad y primeros auxilios (    )
- c) Dirección empresarial (    )
- d) Otros (    )
- e) Ninguno (    )

**19. La capacitación es relevante**

- a) Si ( )
- b) No ( )

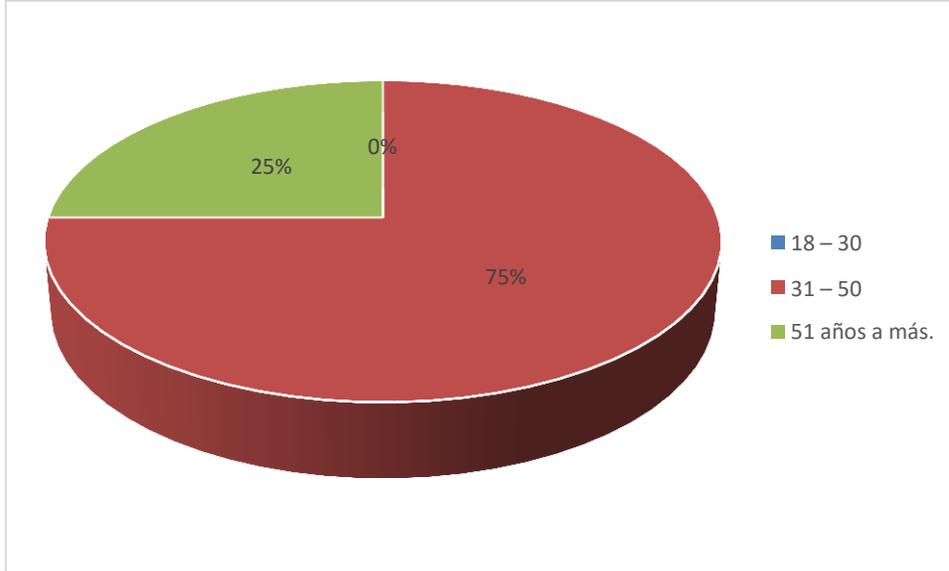
**20. ¿Cómo considera a la capacitación?**

- a) Inversión ( )
- b) Gasto ( )

## Anexo 4

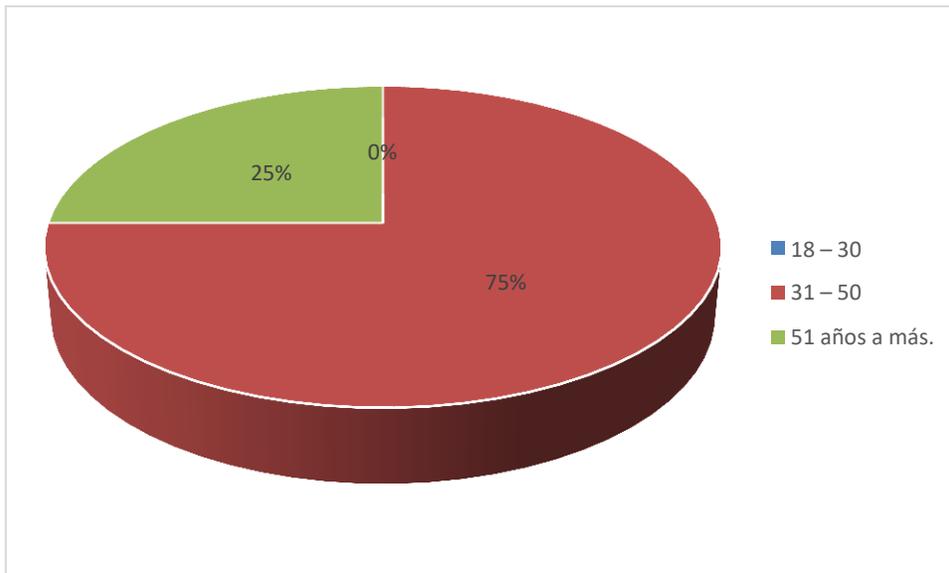
### Figuras

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



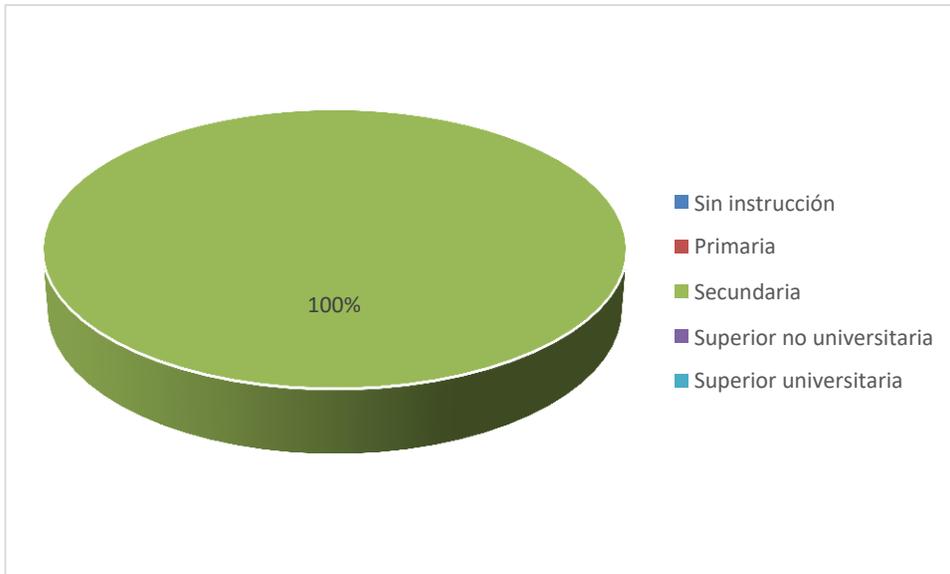
**Figura 1. Edad del representante**

**Fuente: Tabla 1**

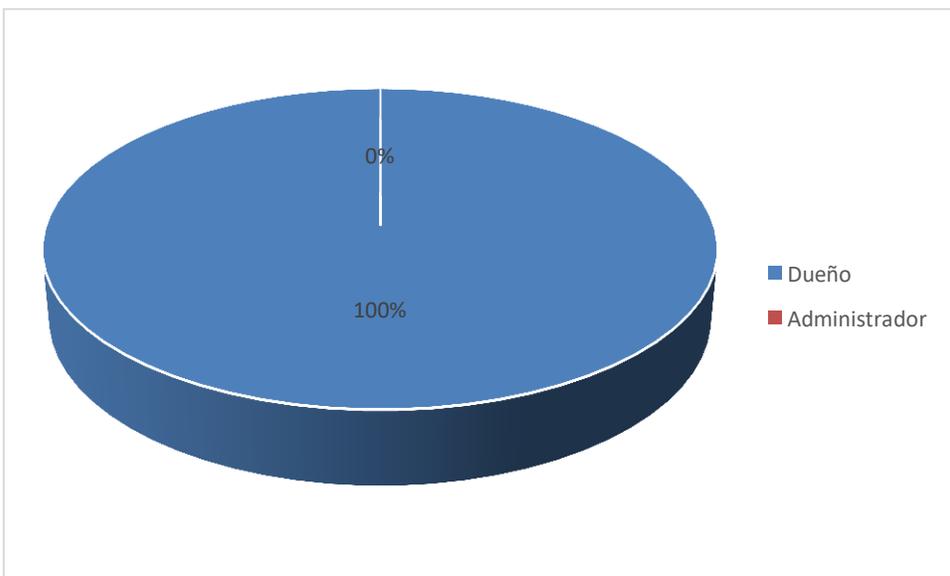


**Figura 2. Genero del representante**

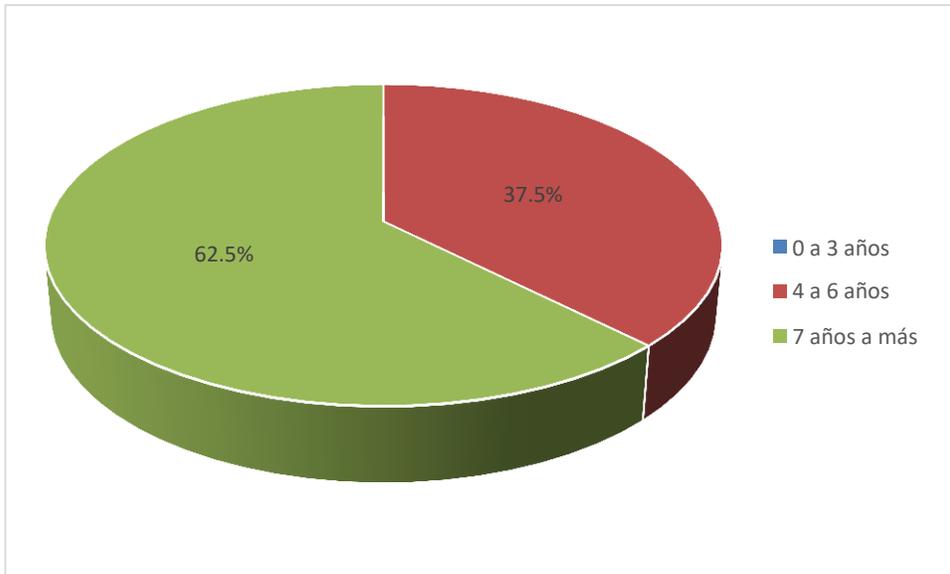
**Fuente: Tabla 1**



**Figura 3. Grado de instrucción**  
**Fuente: Tabla 1**

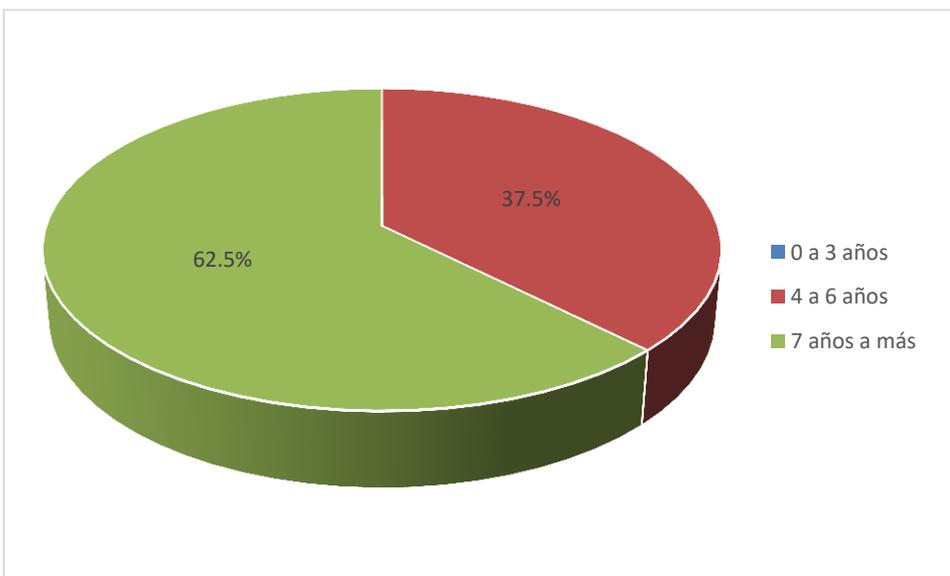


**Figura 4. Cargo**  
**Fuente: Tabla 1**

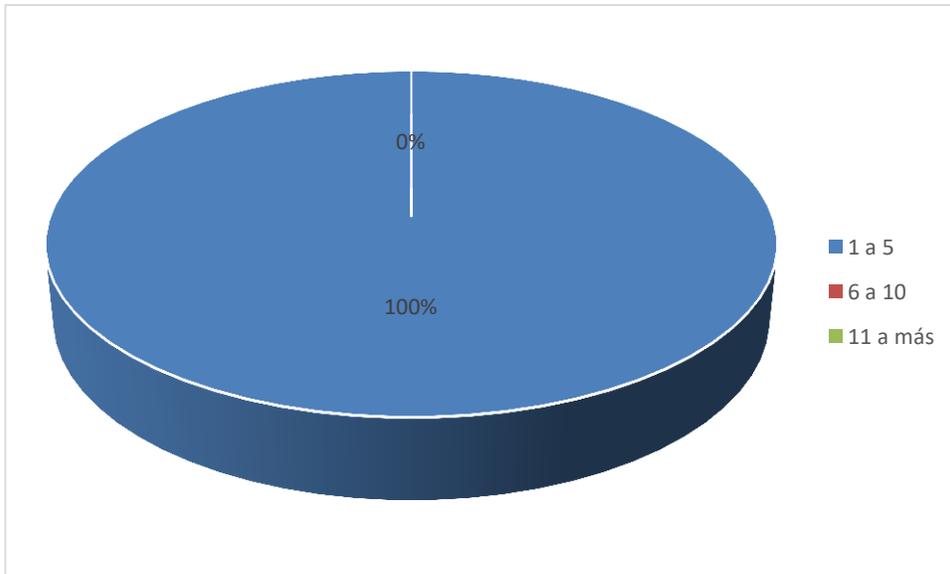


**Figura 5. Tiempo en el cargo**  
**Fuente: Tabla 1**

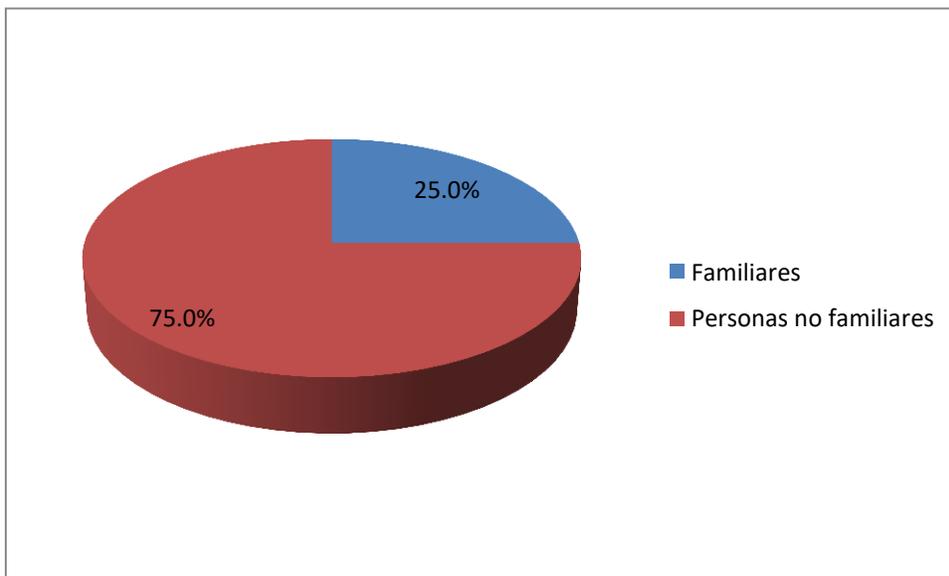
**b) Referente a las micros y pequeñas empresas:**



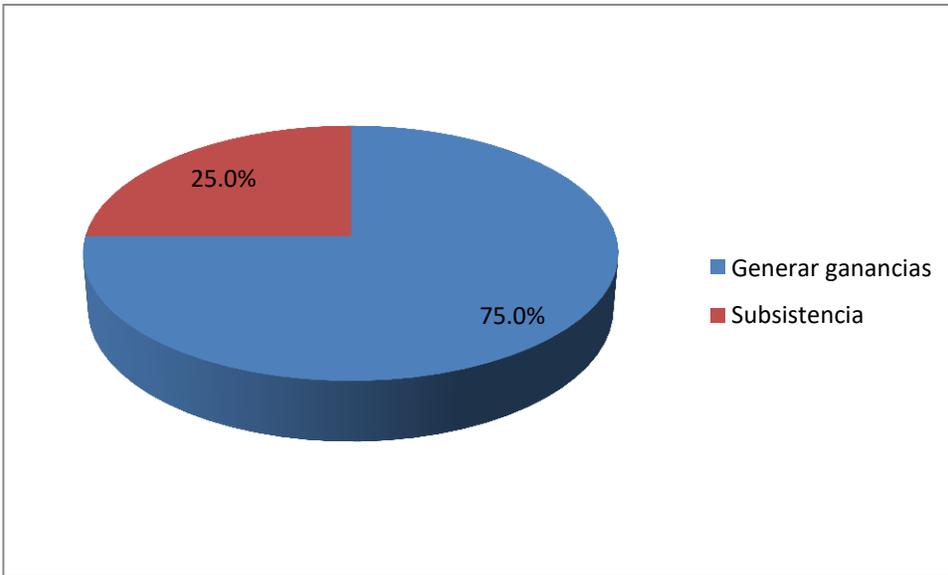
**Figura 6. Tiempo en el rubro**  
**Fuente: Tabla 2**



**Figura 7. N° de trabajadores**  
**Fuente: Tabla 2**

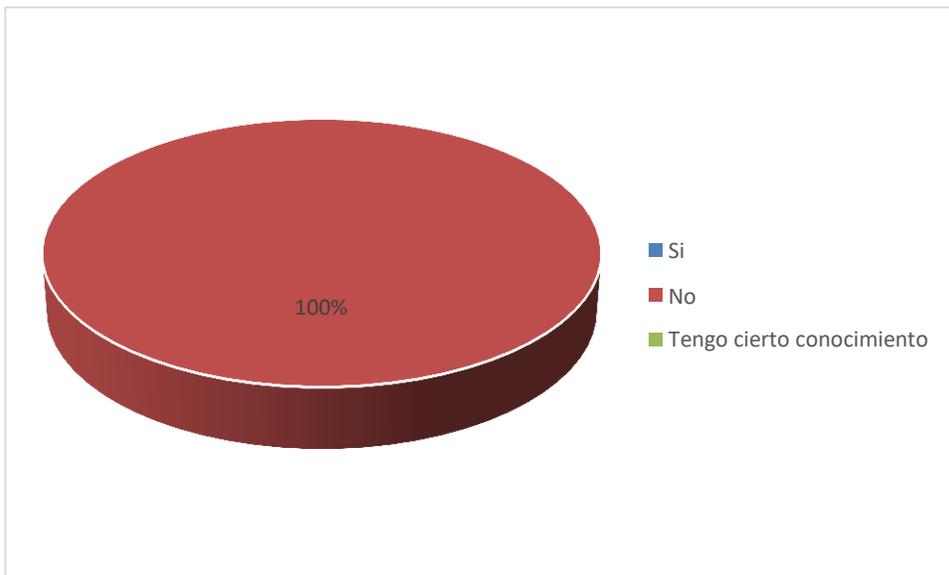


**Figura 8. Personas que trabajan en la MYPE**  
**Fuente: Tabla 2**

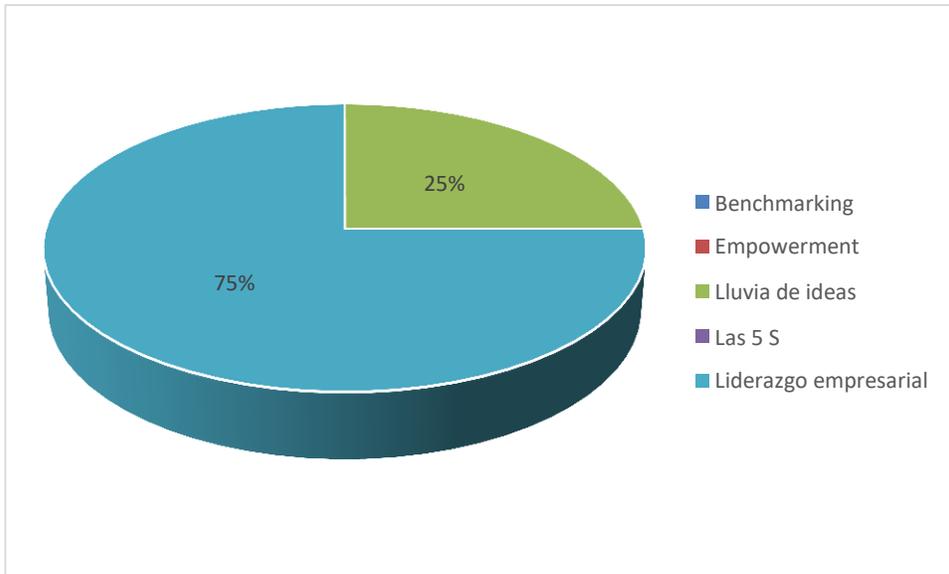


**Figura 9. Finalidad de la MYPE**  
**Fuente: Tabla 2**

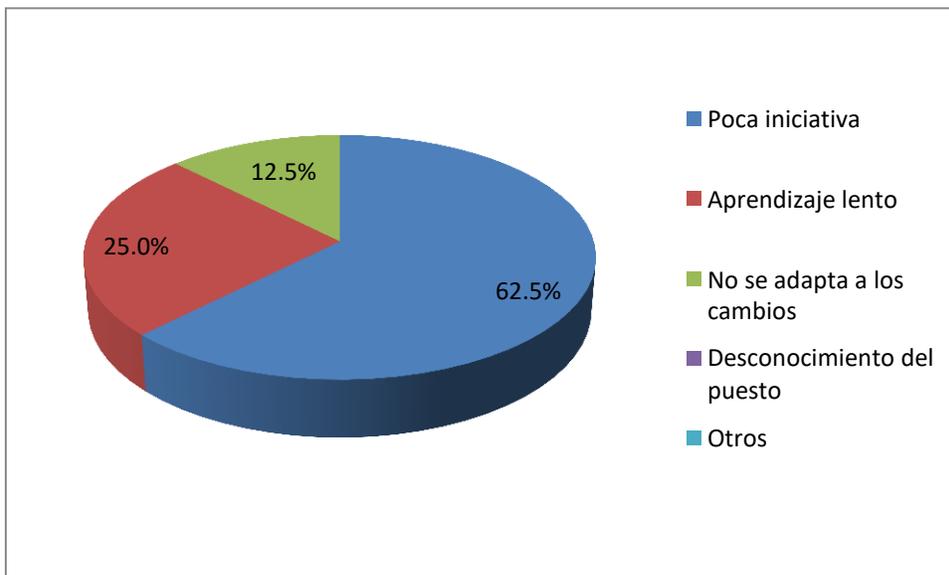
c) **Referente a la Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micros y pequeñas empresas:**



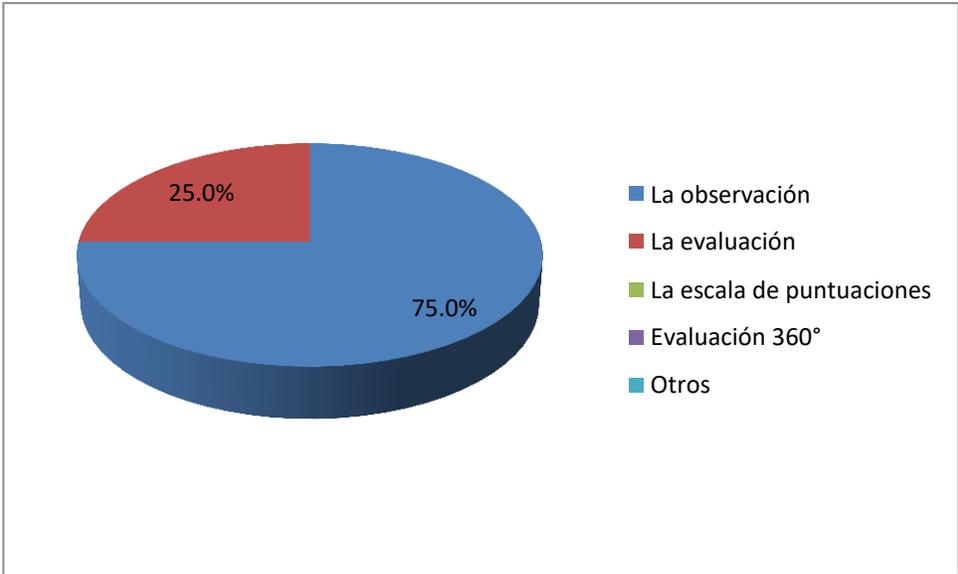
**Figura 10. Conocen el término gestión de calidad**  
**Fuente: Tabla 3**



**Figura 11. Herramientas de gestión de calidad que aplica**  
**Fuente: Tabla 3**

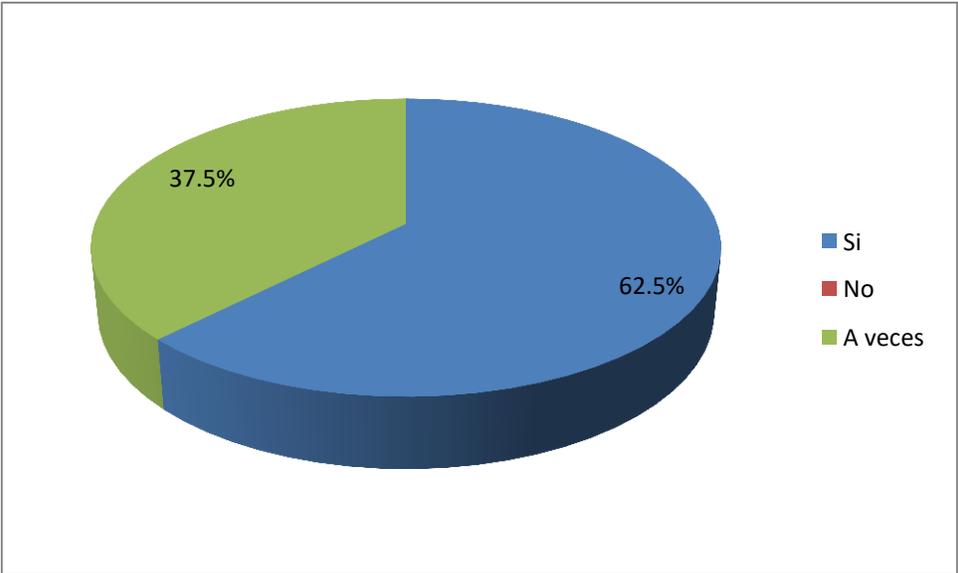


**Figura 12. Dificultades del personal en la implementación de la gestión de calidad**  
**Fuente: Tabla 3**



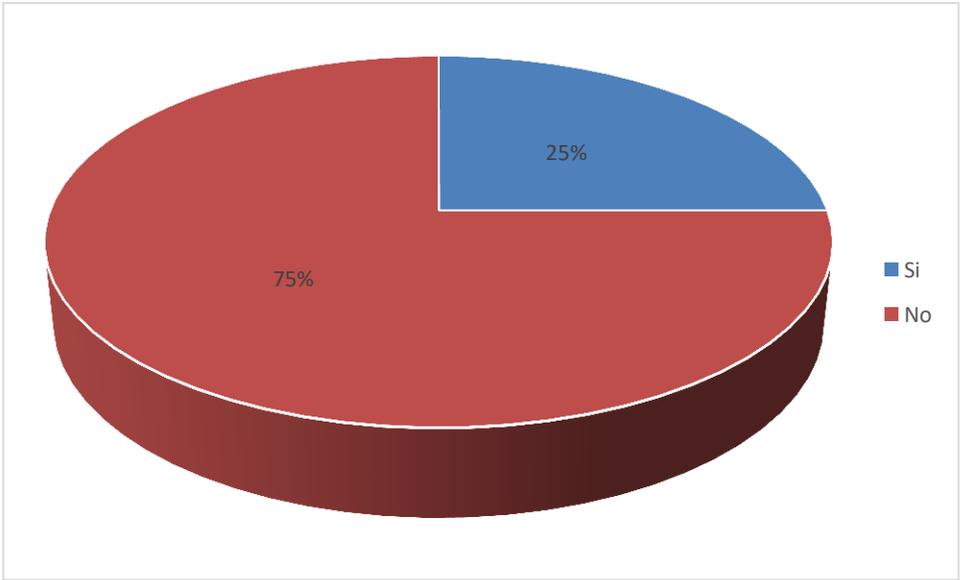
**Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento**

Fuente: Tabla 3

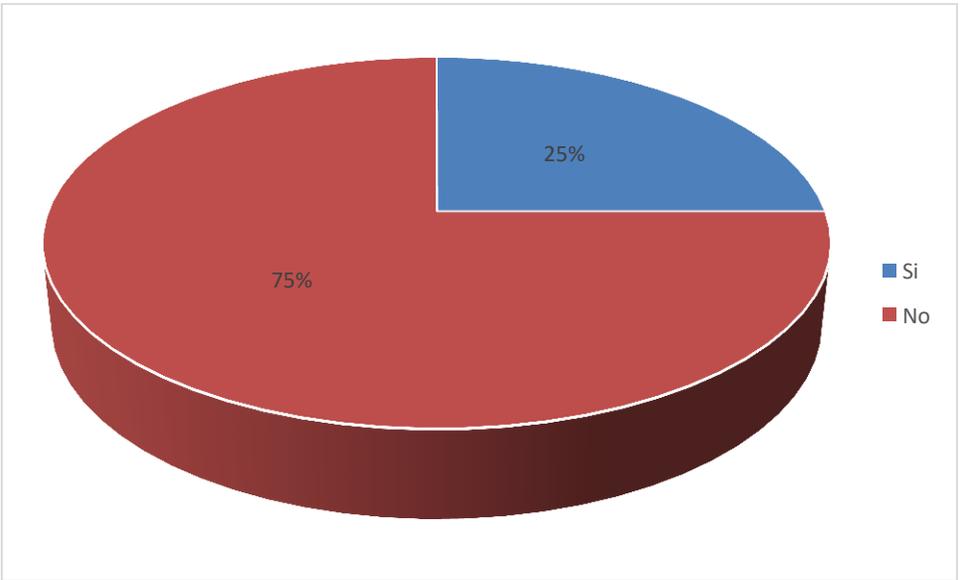


**Figura 14. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa**

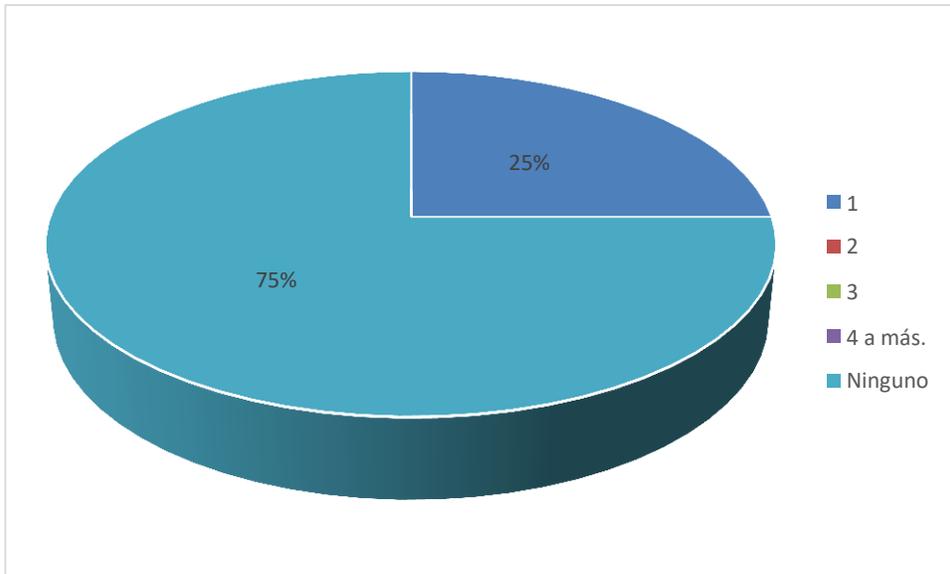
Fuente: Tabla 3



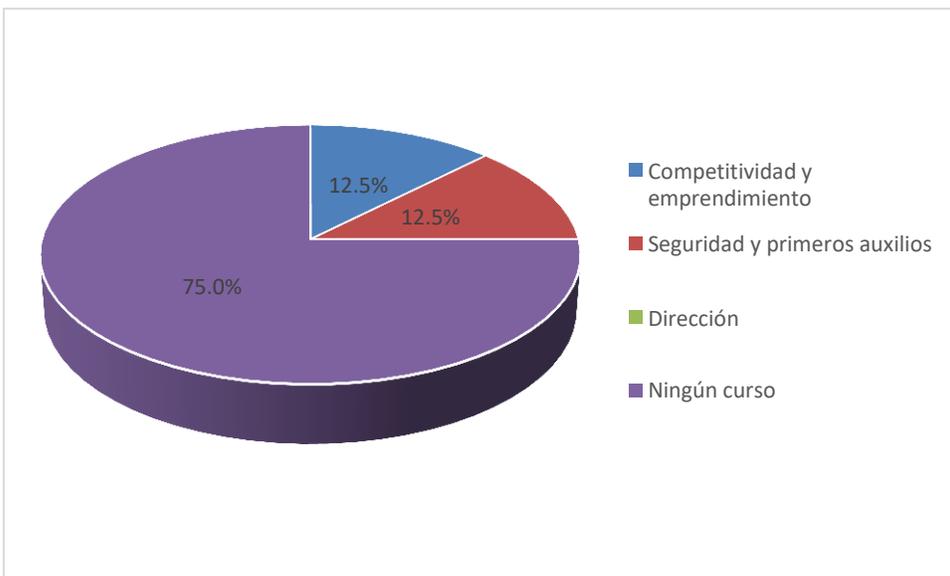
**Figura 15 Recibe capacitación (empresario)**  
Fuente: Tabla 4



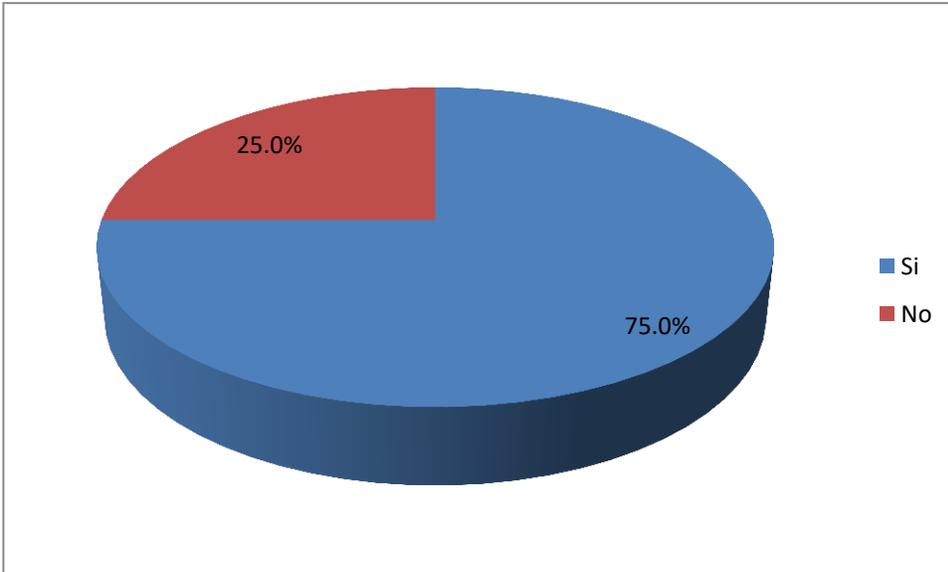
**Figura 16. Recibe capacitación (personal)**  
Fuente: Tabla 4



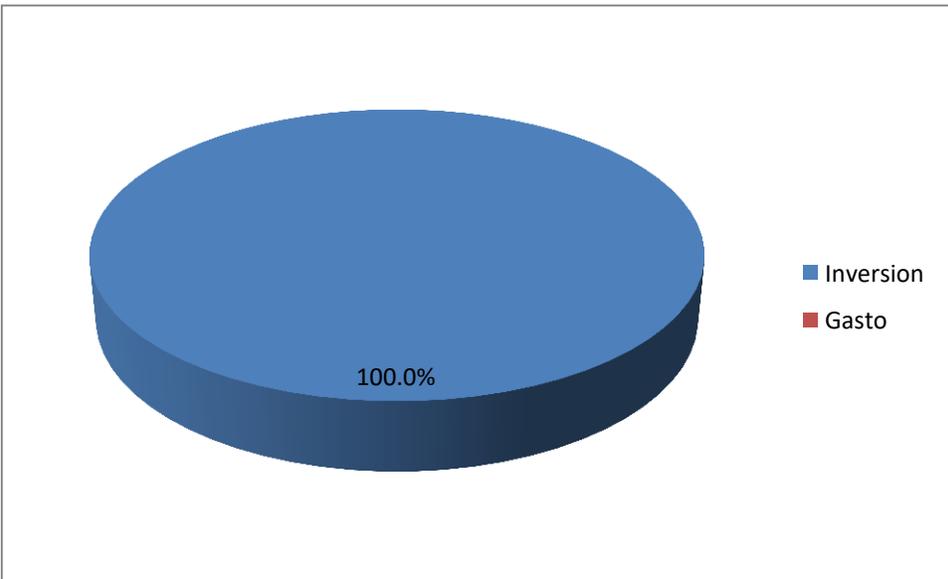
**Figura 17. Cursos de capacitación recibidas en este año (personal)**  
**Fuente: Tabla 4**



**Figura 18. Temas de capacitación recibidas**  
**Fuente: Tabla 4**



**Figura 19. La capacitación es relevante**  
Fuente: Tabla 4



**Figura 20. La capacitación es una:**  
Fuente: Tabla 4