



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS
Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN EN LAS MICRO
Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO
ACTIVIDADES DE SALUD HUMANA-TÓPICOS EN LA CIUDAD
DE TARAPOTO -2016.

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

AUTOR:

Bach. Aníbal Tercero Alarcón Zubiarte

ASESOR:

Dr. Reinerio Zacarías Centurión Medina

TARAPOTO – PERU

2017

JURADO EVALUADOR DE TESIS

Dr. José German Salinas Gamboa
Presidente

Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez
Miembro

Mgtr. Héctor Ascención Rivera Prieto
Miembro

DR. Reinerio Centurión Medina
Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la vida y permitirme alcanzar una de mis metas

A mi madre, por darme la vida y apoyarme en todo porque con su ejemplo me motivaron siempre, hasta dejarme la mejor herencia que son los estudios.

Al **docente**, Dr. Reinerio Z. Centurión Medina, por ser parte de mi formación profesional, por haberme guiado con sus altos conocimientos en la materia y su experiencia en la transmisión de los conocimientos obtenidos.

DEDICATORIA

Mi tesis la dedico a Dios,
por haberme dado la vida y
bendecirme con la mejor
Familia.

A mi madre y hermano con todo
mi amor ya que gracias a ellos
pude cumplir con uno de mis
objetivos trazados en la vida.

A mi futura esposa Mya, por su
paciencia, su dedicación por su
gran apoyo en este ciclo de mi
vida.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro actividades de salud humana, tópicos, Tarapoto, 2016. La investigación fue de diseño no experimental- transversal- descriptivo, para llevarla a cabo se escogió una muestra dirigida de 10 MYPES de una población conformado por 15 MYPES, para el recojo de la información se utilizó un cuestionario estructurado de 16 preguntas cerradas aplicado a los representantes de las MYPES a través de la técnica de la encuesta; obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a los microempresarios y las MYPES: El 70% de los representantes tienen entre 31-50 años, el 70% son de sexo femenino, el 80 % tiene grado de instrucción superior no universitario. El 90 % es dueño de la micro empresa. El 60% tiene de 0- 3 años en el cargo. El 60% de las MYPES, tiene de 0-6 años en el rubro. El 100% de las MYPES tiene de 1-5 trabajadores. El 80% son familiares y el 90% se creó para generar ganancias. Respecto a la gestión de calidad de la capacitación el 90% tienen desconocimiento de la variable gestión de calidad, así mismo el 90% desconocen técnicas modernas de gestión de calidad. El 90% considera necesario la capacitación empresarial. El 80% no se ha capacitado en el último año. El 70% considera la capacitación como una inversión y el 90% considera que la gestión de calidad en la capacitación ayuda a mejorar la rentabilidad. Llegando a la conclusión que los representantes de la MYPES desconocen el término nuevas técnicas de gestión de calidad, considerando la capacitación como una inversión, pero no lo incluyen dentro de sus prioridades de desarrollo y crecimiento.

Palabras clave: Gestión de calidad, capacitación, micro y pequeñas empresas.

ABSTRACT

The main objective of this research work was to: Determine the characteristics of quality management in training in micro and small enterprises, service sector, human health activities -topics, Tarapoto, 2016. The research was non-experimental design - cross-descriptive, to carry out a targeted sample of 10 MYPES of a population consisting of 15 MYPES was chosen, for the collection of information was used a structured questionnaire of 16 closed questions applied to the representatives of the MYPES through the technique of the survey; obtaining the following results: Regarding micro entrepreneurs and Mypes: 70% of the representatives are between 31-50 years old, 70% are female, 80% have a higher non-university degree. 90% own the micro company. 60% have 0- 3 years in the position. 60% of Mypes, has 0-6 years in the field. 100% of Mypes have 1-5 workers. 80% are family and 90% were created to generate profits. Regarding the quality management of the training, 90% have no knowledge of the quality management variable, and 90% are unaware of modern quality management techniques. Eo 90% considers business training necessary. 80% have not been trained in the last year. 70% consider training as an investment and 90% consider that quality management in training helps improve profitability. Reaching the conclusion that the representatives of the MYPES do not know the term new quality management techniques, considering the training as an investment but do not include it within their development and growth priorities.

Keywords: Quality management, training, micro and small businesses.

CONTENIDO

TÍTULO.....	i
HOJA DE FIRMA DE JURADO.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	ix
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II.REVISION DE LITERATURA.....	5
2.1 Antecedentes.....	5
2.2 Bases teóricas.....	8
2.3 Marco Conceptuales.....	11
III.HIPOTESIS.....	13
IV. METODOLOGÍA.....	14
4.1. Diseño de la investigación.....	14
4.2. Población y muestra.....	14
4.3.Definición y operacionalización de las variables.....	15
4.4.Técnicas e instrumentos.....	18
4.5.Plan de analisis.....	18
4.6. Matriz de consistencia.....	19
4.7. Principios éticos.....	21
V. RESULTADOS.....	22
5.1. Resultados.....	22
5.2. Análisis de resultados.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	28
Bibliografía.....	29

Anexos.....	31
Anexo 01: Cronograma de actividades.....	31
Anexo 02: Presupuesto.....	33
Anexo 03: Cuadro de Sondeo y muestra.....	34
Anexo 04: Encuesta.....	35
Anexo 05: Figuras.....	38

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

TABLAS

TABLA 01 Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro actividades de salud humana, tópicos, en la ciudad de Tarapoto, 2016.....	22
TABLA 02 Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro actividades de salud humana, tópicos, en la ciudad de Tarapoto, 2016.....	23
TABLA 03 Característica de la Gestión de Calidad en la Capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro actividades de salud humana, tópicos, en la ciudad de Tarapoto, 2016.....	24

(ANEXOS)

Figura 01: Edad de los representantes.....	38
Figura 02: Genero de los representantes	38
Figura 03: Grado de instrucción.....	39
Figura 04: Cargo que desempeña.....	39
Figura 05: Tiempo que desempeña en el cargo.....	40
Figura 06: Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.....	40
Figura 07: Número de trabajadores.....	41
Figura 08: Personas que trabajan en la empresa	41
Figura 09: Objetivo de la creación.....	42
Figura 10: Conoce el termino Gestión de Calidad.....	42
Figura 11: Que técnicas modernas de gestión de calidad conoce.....	43
Figura 12: Considera necesario la capacitación empresarial.....	43
Figura 13: Se ha capacitado en el último año.....	44
Figura 14: Cuantas veces se ha capacitado en el último año.....	44
Figura 15: Considera la capacitación como.....	45
Figura 16: Considera que la Gestión de Calidad en la Capacitación ayuda a mejorar la rentabilidad.....	45

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito mundial las PYMES se han desarrollado, a partir de los años cincuenta y sesenta del siglo pasado, años en los cuales las PYMES fueron consideradas como un gran modelo de desarrollo y crecimiento económico, ya que en esos años solo resaltaban las grandes empresas, la concentración de capital o los grandes monopolios, a partir de aquí es donde empiezan a surgir las pequeñas empresas que generaron una gran revolución socio económica en muchos países del mundo.

Sin embargo, a partir de la crisis económica de los años setenta, se reconsidero la importancia de las Micro y Pequeñas empresas (MYPES), en donde se resaltó su potencial generando empleos, su dinamismo innovador, su flexibilidad, capacidad de adaptación a los cambios, así como su contribución al mantenimiento de la estabilidad socio-económica que poco a poco fue adoptando nuevos modelos de administración y gestión, que han ido mejorando y creciendo año a año, pero esto no es una constante en todos los países hay algunos como el caso de los de Latino América que se ven arrastrando los mismos errores de décadas atrás haciendo que el crecimiento de las misma no avance. (Vásquez, 2013).

En el contexto internacional, un aspecto importante es el nivel educacional de los responsables de las Micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), tanto en lo que respecta a empresarios como a trabajadores, más aún hoy en la época de la sociedad del conocimiento al mismo tiempo es necesario entender que , existe una gran diferencia -tanto en la Unidad Europea (UE) como en América Latina (AL) - con el nivel educacional del empresario, ya que la realidad es muy diferente y unos tienen más uso del instrumental de apoyo disponible para las empresas MIPYMES, esto está muy relacionado con aspectos como: el conocimiento adquirido en la universidad, generadas durante la etapa universitaria y después en la vida profesional y en la mayoría de los casos con la experiencia ganada empíricamente, que posteriormente son útiles para la correcta gestión y administración. Sin embargo, esto no es así necesariamente en países de la UE, como España e Italia, ni en países

del Asia como Corea, Japón y Taiwán, donde el nivel educacional del empresario no parece jugar un rol tan determinante en el éxito empresarial.

El acelerado cambio tecnológico exige un proceso de aprendizaje continuo (lifelong learning) y para ello se requiere un conjunto de competencias básicas transversales, una base educacional que permita insertarse adecuadamente en ese proceso de capacitación continua, ya se trate de empresarios o trabajadores. (BID FUNDES, 2004. pag.3)

En nuestro país, las MYPES hacen su aparición a partir de los años ochenta; sin embargo, ellas se han venido gestando desde los años cincuenta como solución al problema del desempleo y bajos ingresos, sobre todo en la capital, a consecuencia, de las olas de inmigración que empezaron a llegar del interior del país.

Según datos del Ministerio de Trabajo, las Mypes brindan empleo a más de 80% de la población económicamente activa (PEA) representando en un 95.9% a un 97.9% de establecimientos nacionales que son de vital importancia en la estructura productiva del Perú generando un 45% del producto bruto interno (PBI). 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, contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

En el contexto local es necesario tener en cuenta que en la actualidad la mayoría de los propietarios de micro, pequeña y medianas empresas de la ciudad de Tarapoto y en especial las empresas del sector servicios, rubro actividades de salud humana-Tópicos; provienen de anteriores trabajos asalariados y de la población económicamente inactiva.

Por consiguiente, se deduce que en la mayoría de los casos los fundadores de estas empresas las crearon por motivos de tipo económico, ya que para los bajos ingresos que percibían o simplemente por no encontrar trabajo como empleados, sin tener una intuición como empresario, lo cual provoca que estos negocios no están administrados de la manera adecuada.

Considerando que las PYMES, de la ciudad de Tarapoto presentan limitaciones competitivas ante las grandes empresas, se evidencia que estas se encuentran con las

siguientes limitaciones; conseguir clientes, financiamiento, contratar trabajadores calificados, conseguir proveedores, obtener equipos, adaptar sus productos al cliente, calidad del producto, información del mercado y conocimiento en administración de empresas. Estas limitaciones hacen que las PYMES, enfrenten la siguiente problemática:

- Problemas financieros.
- Problemas socioeconómicos.
- Problemas tecnológicos.
- Problemas administrativos fiscales: ocasionando faltas de controles administrativos, altas cargas impositivas y tributarias, no aprovechamiento de beneficios fiscales, desconocimiento de la rentabilidad real de la empresa, optimización de los recursos, personal calificado.

Por lo anterior expuesto, que las MYPES del sector servicio rubro actividades de salud humano-tópico de la ciudad de Tarapoto; no cuenta con los recursos adecuados como para competir frente al mercado interno, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son las características de la gestión de calidad en la capacitación en, micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro actividades de salud humana-tópicos, Tarapoto, 2016?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro actividades de salud humana-tópicos, Tarapoto, 2016. Para poder conseguir el objetivo general se ha planteado los siguientes objetivos específicos: Determinar las características de la gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro actividades de salud humana, tópicos Tarapoto 2016. Determinar las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro actividades de salud humana -tópicos, Tarapoto 2016. Determinar las características de los responsables o representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro actividades de salud humana, tópicos Tarapoto 2016. Elaborar un plan de mejora de la gestión de

la calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro actividades de salud humana-tópicos, Tarapoto 2016.

El presente proyecto de investigación se justifica porque permitirá conocer las principales características de los propietarios, la forma de organización de las MYPES, calidad de la gestión administrativa y de la atención.

También se justifica porque nos permitirá que los propietarios de las MYPES, del sector servicios rubro de actividades de salud humana puedan conocer la realidad del sector, permitiendo que los trabajadores sean capacitados logrando su competitividad para prestar un mejor servicio a la población. Por otro lado, beneficiará a la población por que tendrá acceso a tópicos con atención de calidad sin poner en riesgo su salud.

Desde el punto de vista científico, el proyecto de investigación es importante porque servirá para investigaciones futuras y como información importante para los empresarios del sector servicios, rubro de actividades relacionadas a la salud humana en el departamento de San Martín.

Esta investigación, no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad, muy por el contrario, la beneficiará, siendo viable su ejecución en beneficio de las entidades prestadoras de servicio de salud, bajo los principios éticos de Confidencialidad y respeto a la persona humana.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes.

Gutiérrez, (2015) en su tesis “La capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro farmacias de urbanización el Trapecio, distrito de Chimbote, 2015” planteo como objetivo general: Determinar las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro farmacias en la urbanización el Trapecio, distrito de Chimbote, (2015) donde se obtuvo los siguientes resultados: Referente al representante legal de la MYPE: El 75% de los representantes de las MYPES, tienen la edad de 51 a más años. El 75% son de sexo femenino. El 100% tienen grado de estudios superior universitario. Referente a la micro y pequeñas empresas. El 100% de las MYPES está en el mercado de manera formal, el 75% tiene presencia en el mercado de 5 a más años, el 100% de las MYPES tiene de 01- 05 trabajadores, pero uno de manera permanente, el 100% tienen como objetivo de alcanzar la rentabilidad. Referente a la capacitación: El 100% de las MYPES consideran necesaria la capacitación empresarial, el 75% no recibió alguna capacitación en el año 2015, el 75% de los encuestados indicaron que nunca recibieron capacitación, el 100 % de los microempresarios consideran que la capacitación es una inversión. El 100% de los empresarios de las MYPES consideran que la capacitación del personal mejora la productividad de su empresa, el 75% de las MYPES indicaron que no recibieron capacitación, en temas importantes como el marketing, atención al cliente, competitividad u otros. Finalmente concluyo en que: Los representantes de las MYPES tienen conocimiento de la importancia de la capacitación en las MYPE, la consideran una inversión no un gasto, pero no lo incluyen dentro de sus prioridades para su crecimiento y desarrollo sostenido.

Velásquez, (2012), realizó una investigación titulada: “Determinar las características del financiamiento, la capacitación y rentabilidad de las MYPES dedicadas al rubro de lavanderías en el distrito de Los Olivos durante el periodo 2012”. Con el objetivo de determinar las principales características del financiamiento, la capacitación y rentabilidad de las MYPES dedicadas al rubro de lavanderías en el distrito de Los Olivos durante el periodo 2012, obteniendo los siguientes resultados: Respecto a los representantes legales de la empresa, el 98% manifestó que su edad fluctúa entre 18 y

64 años, el 67% manifestó que género corresponde al masculino, el 50% manifestó que tiene estudios superiores de instituto completo, el 38% tiene más de 3 años en el mercado siendo evidente que la mayoría de las MYPES dedicadas al servicio de lavanderías tiene más de 3 años de funcionamiento, el 93% respondió que posee entre 1 a 5 empleados; Respecto al tipo de financiamiento, el 67% manifestó que el financiamiento es propio y el 33% restante que es ajeno habiendo un desequilibrio respecto al financiamiento de las MYPES dedicadas al servicio de lavanderías; Respecto al objetivo de la empresa el 78% manifestó que era para maximizar las ganancias, en cuanto a la capacitación de los trabajadores, el 52% manifestó que sus trabajadores si se capacitaban y el 48% respondió que sus trabajadores no se capacitaban. Finalmente llago a la siguiente conclusión: En general el problema de las MYPES es el financiamiento, la capacitación y la rentabilidad y cuyas características en las MYPES de lavandería han sido descritas en el presente estudio, para lograr elevar estas restricciones o problemas se debe mejorar el tipo de financiamiento, capacitación y elevar la rentabilidad de las empresas, como una forma de solución a corto plazo, además es importante formalizar todas empresas, ya que con ello se podrá acceder a mejores créditos y financiamientos, así como a talleres y cursos de capacitación de las MYPES de lavandería en el distrito de los Olivos.

Julca. (2014) en su tesis “Capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro centro de belleza, urbanización Nicolás Garatea, Nuevo Chimbote, 2014” tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la Capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio rubro Centro de Belleza, Urbanización Nicolás Garatea, Nuevo Chimbote, 2014. Donde obtuvo los siguientes resultados: El 75% de los representantes tiene una edad promedio de 31 a 50 años. El 100% son de género femenino. El 87,5% tiene un grado de instrucción superior no universitario. El 100% con el cargo de dueño. El 50% tiene de 7 a más años que desempeña el cargo. El 50 % tiene más de 7 años en el mercado. El 100% creo su empresa con la finalidad de generar ganancias. El 100% si conoce el término de capacitación. El 100% si ha recibido algún tipo de capacitación. El 100% se ha capacitado en los últimos años. El 100% se han capacitado de 01 a 02 veces. El 100% considera que la capacitación es una inversión. El 100% el tipo de

capacitación es en atención al cliente. El 100% considera que la capacitación si eleva su eficiencia. El 100% si cree que la capacitación permite el desarrollo de su empresa. Concluyendo que: La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 31 a 50 años, estudios superiores no universitario, tiene de 7 a más años en el cargo y permanencia en el mercado. La totalidad son del género femenino, con el cargo de dueños y creó su empresa con la finalidad de generar ganancias, si conoce el término de capacitación, si ha recibido capacitación, en atención al cliente, se ha capacitado en los últimos años, se han capacitado de 01 a 02 veces, considera que la capacitación es una inversión, eleva su eficiencia y cree que la capacitación permite el desarrollo de su empresa.

Gavidia, (2016), en su tesis “Caracterización de la capacitación en la micro y pequeña empresa del sector comercio – rubro farmacias y boticas, de la av. pacífico I etapa del distrito de nuevo Chimbote, 2014”, planteo como objetivo determinar las principales características de la capacitación en la Micro y Pequeña Empresa del sector Comercio – rubro farmacias y boticas, de la Av. Pacífico I etapa Distrito de Nuevo Chimbote, 2014; Obteniendo los siguientes resultados: El 70% de empresarios encuestados, tienen entre 31 a 50 años. El 80% de empresarios encuestados son de sexo masculino. El 70% tienen educación superior universitaria. El 90% son dueños. El 70%, lleva en el cargo de 4 a 6 años. El 60% se encuentran desarrollando la actividad de entre 0 a 3 años. El 100% de las micros y pequeñas empresas encuestadas son formales. El 100% de ellas tiene de 1 a 5 trabajadores. El 70% de las micro y pequeñas empresas encuestadas fueron creados para generar ganancias. El 80% de las micro y pequeñas empresas encuestadas recibieron capacitación en los últimos años. El 50% recibieron capacitación de 1 a 2 veces. El 80% de los encuestados consideran que la capacitación es una inversión. El 30% de los encuestados han recibido capacitación en curso de ventas. Y donde se concluye que: los mismos dueños quienes gestionan sus propias farmacias y boticas, cuyas edades fluctúan entre los 31 a 50 años; de género masculino, con grado de instrucción superior universitaria y la mayoría se desempeña en el cargo entre 4 a 6 años. Las MYPE del ámbito de estudio tienen menos de 3 años en el rubro y fueron formadas con la finalidad de obtener ganancias, cuenta con personal a su cargo entre uno y cinco trabajadores y todas son formales. La mayoría sí se capacitó en los

últimos dos años, entre uno o dos cursos y consideran la capacitación como una inversión y si capacitan a sus trabajadores sobre todo en atención al cliente.

Gutiérrez, (2016) En su trabajo de investigación titulado: “Caracterización de la Capacitación y la Competitividad en las Micro y Pequeñas Empresas, del Sector Servicios – Rubro Salón de Belleza, del Distrito de Imperial, Provincia de Cañete, Departamento de Lima, período 2015”. Llegó a los resultados: El 55% tienen de 31 a 50 años de edad, el 70 % son de género Femenino, el 65 % tienen Superior no Universitaria, el 45% tienen de 4 a 6 años de permanencia de la micro y pequeña empresa en el mercado. El 85 % ha recibido capacitación en atención al cliente, El 100% Si la capacitación permite obtener beneficios de desarrollo en su empresa. Se concluye que: Los representantes tienen de 31 a 50 años, son de sexo femenino, tiene grado de instrucción superior no universitario, tiene de 4 a 6 años de permanencia en el mercado. La mayoría no se ha capacitado en temas de atención al cliente. Afirman que la capacitación que han recibido les permitió obtener beneficios de desarrollo a su empresa.

2.2 Bases teóricas de la investigación:

La ley 28015 tiene por objeto en su artículo N° 1 la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de los micros y pequeñas empresas, con el fin de incrementar el empleo sostenible, garantizar su productividad y rentabilidad, su contribución al PBI.

En su Artículo 2.- La define como la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, con el objetivo de desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

La importancia de la MYPES

Las Mypes han adquirido un papel muy importante en nuestro país son la principal fuente de empleo aportan significativamente al PBI con más del 40%. Esto lo comprobamos fácilmente ya que actualmente nos topamos cada 5 minutos con un negocio o una persona ofreciendo diferentes bienes o servicios.

Las MYPES se consideran como el motor generador de descentralización ya que con su flexibilidad puede adaptarse a todo tipo de mercado es por eso que está presente en todas las regiones del país y su mayoría está centrada en lima.

Clasificación de la microempresa:

➤ Microempresas de sobre vivencia:

La necesidad urgente de conseguir ingresos hace que su principal estrategia sea la de liderar los costos sin importarle sus mínimos márgenes de ganancia y como no llevan una contabilidad se hace uso indistinto del dinero y hasta de la mercadería

➤ Microempresa de subsistencia:

Son aquellas que logran recuperar la inversión y obtienen ingresos para remunerar el trabajo.

➤ Microempresa en crecimiento:

Tienen la capacidad de retener ingreso y reinvertirlos, son generadoras de empleo. Aquí la microempresa se convierte en empresa.

Capacitación:

El autor Chiavenato y especialistas en recursos humanos consideran a la capacitación como el medio para adecuar a cada persona a su trabajo para así poder desarrollar la fuerza de trabajo a partir de los puestos que ocupan. (CHIAVENATO, 2008 Cap 12 pag. 371).

Otros autores mencionan que es el proceso de desarrollar cualidades en los recursos humanos preparándolos para que sean más productivos y contribuyan al logro de las metas establecidas.

Se dice que es el proceso de enseñar a los nuevos trabajadores las necesidades básicas para desarrollar sus actividades eficientemente. (Chistofer D. Ittner y David f. Larcker, 2003).

También se entiende como el proceso de modificar sistemáticamente el comportamiento de los empleados con el propósito de alcanzar los objetivos. (Chistofer D. Ittner y David f. Larcker, 2003).

¿Por qué capacitar?

Peter Drucker (2013) nos dice que “cualquier institución importante, empresa, organismo estatal o cualquier otra, tiene la tarea de capacitar y dedicar enorme tiempo y atención a este proceso ”

Hay muchas razones por las cuales una organización debe capacitar a su personal, pero una de las más importantes es la realidad actual. Ante esta circunstancia, el comportamiento se modifica y nos enfrenta constantemente a situaciones de ajuste, adaptación, transformación y desarrollo y por eso es que debemos estar siempre actualizados. Por lo tanto, las empresas se ven obligadas a buscar mecanismos que les garanticen resultados exitosos. Ninguna organización puede permanecer tal como está, ni tampoco su personal debe quedar rezagado y una de las formas más eficientes para que esto no suceda es capacitando permanentemente implementando planes de capacitación.

Tipos de capacitación:

Son variables y pueden clasificarse de la siguiente manera:

➤ Por su formalidad:

Capacitación informal:

Se consideran aquellas capacitaciones que se realizan día a día con el objetivo de ayudar o colaborar con el buen uso y manejo de las herramientas de trabajo.

Capacitación formal:

Se considera a aquellas que están programadas de acuerdo a las necesidades, pueden ser de un día hasta varios meses.

➤ Por su naturaleza:

Capacitación de orientación, capacitación vestibular, entrenamiento de aprendices, entrenamiento técnico, capacitación de supervisores.

➤ Por su nivel ocupacional:

Capacitación de Operarios.

Capacitación de Obreros Calificados.

Capacitación de Supervisores.

Capacitación de Jefes de Línea.

Capacitación de Gerentes.

Capacitación en el trabajo.

Estas están dirigidas a trabajadores que va a desempeñar una nueva actividad, (nuevos ingresantes, promovidos o reubicados).

Se divide a su vez en:

Capacitación de pre ingreso.

Busca brindar al nuevo personal los conocimientos, habilidades o destrezas que necesita para el desempeño de su puesto.

Capacitación de inducción.

Se desarrollan las actividades que ayudan a mejorar el desempeño del candidato en su puesto, a su grupo, a su jefe y a la empresa, en general.

Capacitación promocional.

Busca otorgar al trabajador la oportunidad ascender a un mayor nivel jerárquico.

Capacitación en el trabajo.

Es el proceso de acciones conjuntas que busca lograr la realización individual, al mismo tiempo que los objetivos de la empresa. Busca el crecimiento del personal y la mejora de sus aptitudes y habilidades, todo esto con una visión de largo plazo. El desarrollo incluye la capacitación, pero busca principalmente la formación integral del individuo. (Galvan, 2015).

Definición de calidad:

En la actualidad todos coincidimos en reconocer la necesidad de mejorar la calidad de los productos o servicios para ser competitivos y permanecer en el negocio.

El principal problema es cómo lograrlo. La mayoría piensan que la mejora se dará con el solo hecho de exigir la calidad en el trabajo, es decir piensan que es cuestión de imponer disciplina a los trabajadores.

Pero la realidad es distinta para lograr la calidad es necesario establecer un proceso que involucra muchos factores internos y externos de la empresa.

En otras palabras, podemos decir que la calidad la define el cliente, es el juicio que este tiene sobre un producto o servicio para determinar la calidad.

2.3 Marco conceptual.

El sector servicios es el que se proyecta con mayor crecimiento, este desarrollo tiene una vida de 18 o como máximo 36 meses, en este periodo las MYPES, de este sector llegan a lograr su máximo crecimiento y desarrollo encuentran el punto más alto de su rentabilidad. He aquí uno de los grandes retos para estos emprendedores, como mantener este crecimiento, qué medidas tomar o cual es el siguiente paso a realizar para mantener esta tendencia.

Según los especialistas indican que hay muchos factores que influyen en la caída de las MYPES, del sector servicios en cuanto llegan a su máximo punto de crecimiento; Uno de los más importantes es la falta de conocimiento y o preparación de parte de las personas que encabezan la empresa y de los que trabajan en las mismas, ya que para seguir escalando en el crecimiento se requiere de mucha más preparación, conocimiento, más tecnología, más inversión, etc.

En la ciudad de Tarapoto las MYPES, también experimentan esta realidad en el caso de las de las MYPES del sector servicio rubro actividades de salud humana-tópicos, es algo muy notorio ya que a pesar del paso del tiempo y de su estabilidad económica, su crecimiento es muy limitado.

En la ciudad de Tarapoto las mayor cantidad de PYMES del sector servicio rubro de actividades de salud humana- tópicos, tienen como máximo 2 o 3 trabajadores los cuales en su mayoría son familiares de los propietarios y los cuales tienen una educación básica de conocimientos respectos a temas de la salud humana (técnicos en enfermería, estudiantes de carreras de salud o personas con estudios trancos relacionados al servicio prestado) de lo anterior se puede llegar a la conclusión de que estas MYPES, no continúan su crecimiento por la falta de inversión en la capacitación del personal , ya que solo se desempeñan en actividades muy básicas. Los clientes siendo conocedores de esta realidad es que cuando necesitan de una atención más especializada buscan otras opciones (clínicas, centros médicos, etc.). Porque ven la realidad de los tópicos y la falta de capacitación en el personal para

garantizar una atención que cumpla con los estándares de calidad que estos servicios requieren.

Cuando se necesita implementar calidad, especialmente en el sector servicios rubro de actividades relacionadas a la salud humana, la capacitación del equipo de trabajo es un pilar fundamental.

El servicio es producido por el personal por lo tanto no capacitarlo sería como querer hacer un producto con mejores terminaciones, pero utilizando la misma maquinaria donde el personal es la maquinaria que produce el servicio.

Si se quiere mejorar el servicio, hay que hacer cambios (en la maquinaria): actualizarla, calibrarla, lubricarla. Esto es lo que hace la gestión de la calidad en la capacitación en el equipo de trabajo, y una de las principales acciones que se debe tomar si queremos alcanzar el éxito de las MYPES.

Señala Deming (2014) Que la calidad es un proceso de educación que permita al empleado obtener conocimientos para mejorar sus aptitudes en el desempeño de sus funciones, sino que también debe abarcar valores éticos y morales que mejoren sus actitudes y lo conviertan en personas de calidad.

En conclusión, debemos adoptar un proceso de gestión de calidad de manera integral para cultivar la lealtad y honestidad de los trabajadores de nuestra empresa, de tal manera que además de contribuir al logro de los objetivos institucionales, alcancen su propio desarrollo, para propiciar el crecimiento de la sociedad en la que se desenvuelven.

III. HIPOTESIS:

En el presente estudio no se plantea hipótesis por tratarse de una investigación de tipo Descriptivo como lo define Hernández Sampieri (2012), quien menciona que las investigaciones de tipo descriptiva enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis para el estudio, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática descritas anteriormente en las líneas de investigación. El hecho de que se formule o no hipótesis depende de un factor esencial: el alcance inicial del estudio.

IV. METODOLOGÍA:

4.1 Diseño de la investigación.

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño.

NO EXPERIMENTAL – TRANSVERSAL- DESCRIPTIVO

- Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente a la variable gestión de calidad en la capacitación, es decir, se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto, conforme a la realidad, de las MYPES del sector servicio rubro actividades relacionadas con la salud humana-tópicos, Tarapoto 2016. Sin sufrir modificaciones.
- Fue transversal por qué el estudio de la gestión de la calidad en la capacitación de las MYPES del sector servicio rubro actividades relacionadas con la salud humana-tópicos, Tarapoto 2016. Se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del 2016.
- Fue descriptivo porque se describió las características más relevantes de los representantes, de las micros y pequeña empresa, y la capacitación.

4.2. Población y muestra.

Se utilizó una población de 15 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades relacionadas con la salud humana-tópicos. Tarapoto 2016. Obtenida mediante la técnica del Sondeo.

Se utilizó una muestra dirigida de 10 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades relacionadas con la salud humana-tópicos. Tarapoto, 2016.

4.3. Definición y operacionalización de variables.

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSIÓN	INDICADORES	MEDICIÓN
REPRESENTANTE	Es aquel que representa o el que se hace cargo de los negocios, obligaciones y hasta derechos del representado o delegado; que los administre y disponga de ellos según las condiciones acordadas en el momento de crearse la representación.	Edad	a) 18 – 30 años b) 31 – 50 años c) 51 a más años	Razón
		Genero	a) Masculino b) Femenino	Nominal
		Grado de instrucción	a) Sin instrucción b) Educación básica c) Superior no universitaria. d) Superior universitaria	Nominal
		Cargo que desempeña	a) Dueño b) administrador	Nominal

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	MEDICIÓN
MYPE	Se define como MYPE a la unidad económica, sea natural o jurídica, cualquiera sea su forma de organización, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios	Tiempo en años que se encuentra en el sector y rubro.	a) 0 – 3 años b) 4 – 7 años c) 8 a más años	Razón
		Número de trabajadores	a) 1 a 5 b) 6 a 10 c) 11 a más	Razón
		Las personas que trabajan en su empresa son	a) Familiares b) Personas no familiares.	Nominal
		La MYPE se creó para:	a) Obtener ganancias b) Por subsistencia	Nominal

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSIÓN	INDICADORES	MEDICIÓN
GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN	Se denomina capacitación al proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales.	Conoce el termino gestión de calidad	a) Si b) No	Nominal
	Puede ser interna o externa, de acuerdo a un programa permanente, aprobado y que pueda brindar aportes a la institución.	Que técnicas modernas de gestión de calidad conoce.	a) Benchmarking. b) Red-corporativa. c) Enpowerment. d) kaizen. e) Otros f) No conoce.	Nominal
		Es necesario la Capacitación Empresarial	a) Si b) No	Nominal
		Se ha capacitado en los últimos Años	a) Si b) No	Nominal
		¿Cuántas veces se ha Capacitado?	a) 0 veces b) 1 a 2 veces c) 3 a más	Razón
		Considera a la capacitación como:	a) Inversión b) Gasto	Nominal
		Considera que la gestión de calidad en la capacitación ayuda a mejorar la rentabilidad.	a) Si b) No	Nominal

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica que se utilizó, para el recojo de la información fue la encuesta, la cual se aplicó a todos los representantes de la micro y pequeña empresa sector servicio, rubro actividades relacionadas con la salud humana- tópicos. Tarapoto, 2016 en estudio.

El instrumento que se utilizó para conseguir los datos de la investigación, fue el cuestionario estructurado de 16 preguntas, los cuales se estructura por (5) los representantes de la micro y pequeña empresa, (3) para obtener información acerca de las micro y pequeñas empresas, (7) para la gestión de calidad en la capacitación en la micro y pequeña empresa sector servicio, rubro actividades relacionadas con la salud humana- tópicos. Tarapoto, 2016.

4.5. Plan de análisis.

Se utilizó el formato Excel, Word y herramientas de Microsoft Office para elaborar las tablas y figuras para procesar la información obtenida a través de la técnica de la encuesta.

4.6. Matriz de consistencia lógica

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTO
<p>¿Cuáles son las características de la gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro actividades de salud humana –tópicos, Tarapoto, 2016?</p> <p>¿Cuáles son las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro</p>	<p>Determinar las características de la gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro actividades de salud humana –tópicos, Tarapoto, 2016.</p> <p>Específico Determinar las características de la gestión de calidad en la capacitación en las</p>	<p>Capacitación: Se denomina Capacitación al proceso continuo de enseñanza - aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, de acuerdo a un programa</p>	<p>Se utilizara una población muestral de 10 micro empresas del sector servicio rubro actividades de salud humana – Tópicos Tarapoto 2016.</p>	<p>No experimental: Porque la variable capacitación en el rubro actividades de salud humana-tópicos, no ha sufrido ninguna modificación. Transversal: Porque se desarrolló en un tiempo determinado, es decir en el año 2016. Descriptivo: Porque solo se describió las características más</p>	<p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Procedimientos: Se utilizará el formato Excel para elaborar las tablas y figuras para procesar la información obtenida a través de la técnica de la encuesta.</p>

<p>actividades de salud humana –Tópicos Tarapoto 2016?</p> <p>¿Cuáles son las características de los responsables o representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro actividades de salud humana –Tópicos Tarapoto 2016?</p>	<p>micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro actividades de salud humana –Tópicos Tarapoto 2016.</p> <p>Determinar las características de los responsables o representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro actividades de salud humana –Tópicos Tarapoto 2016.</p>	<p>permanente, aprobado y que pueda brindar aportes a la institución.</p>		<p>relevantes de las Micros y Pequeña Empresa, representantes y la variable en estudio</p>	
---	--	---	--	--	--

4.7. Principios éticos

Esta investigación, no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad, muy por el contrario, la beneficiará, siendo viable su ejecución en beneficio de la micro y pequeña empresa del sector servicio rubro actividades de salud humana-tópicos, Tarapoto 2016, bajo los principios éticos de confidencialidad y respeto a la persona humana.

Principios de confidencialidad: Solo se publicó la información que desee se publique el dueño del micro y pequeña empresa quien proporciona la información.

Principios de confiabilidad: Los datos que se presentó son reales.

Respeto a la persona humana: Se respetó las ideas, creencias de las personas, para la elaboración del trabajo de investigación siempre buscando el bien común.

V. RESULTADOS.

5.1 Resultados:

Tabla N° 01: Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de salud humana-tópicos, en la ciudad de Tarapoto, 2016.

Datos generales	F. A	F. R (%)
Edad		
18 a 30 años	1	10.0
31 a 50 años	7	70.0
51 a más años	2	20.0
Total	10	100.0
Genero		
Masculino	3	30.0
Femenino	7	70.0
Total	10	100.0
Grado de Instrucción		
Sin instrucción	0	0.0
Educación básica	0	0.0
Superior no universitaria	8	80.0
Superior universitaria	2	20.0
Total	10	100.0
Cargo que desempeña		
Dueño	9	90.0
administrador	1	10.0
Total	10	100.0
Tiempo en el cargo		
0 a 3 años	6	60.0
4 a 6 años	3	30.0
7 a más años	1	10.0
Total	10	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector del sector servicios, rubro actividades de salud humana-tópicos, en la ciudad de Tarapoto, 2016

Tabla N° 02: Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de salud humana-tópicos, en la ciudad de Tarapoto, 2016

De la Empresa	frecuencia Absoluta	frecuencia Relativa
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro		
0 a 3 años	3	30.0
4 a 6 años	6	60.0
7 a más años	1	10.0
Total	10	100.0
Número de Trabajadores		
1 a 5 trabajadores	10	100.0
6 a 10 trabajadores	0	0.0
11 a más trabajadores.	0	0.0
Total	10	100.0
Las personas que trabajan en su empresa son:		
Familiares	8	80.0
Personas no familiares	2	20.0
Total	10	100.0
Objetivo de creación		
Generar ganancia	9	90.0
Subsistencia	1	10.0
Total	10	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de salud humana-tópicos, en la ciudad de Tarapoto, 2016

Tabla N° 03: Característica de la gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de salud humana-tópicos, en la ciudad de Tarapoto, 2016

Gestión de Calidad en la capacitación	F. A	F. R (%)
¿Conoce el termino Gestión de Calidad?		
Si	1	10.0
No	9	90.0
Total	10	100.0
Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce		
Benchmarking	0	0.0
Red-corporativas	0	0.0
Empowerment	0	0.0
Kaizen	1	10.0
Otros	0	0.0
No conoce	9	90.0
Total	10	100.0
¿Considera necesario la Capacitación Empresarial?		
Si	9	90.0
No	1	10.0
Total	10	100.0
Se ha capacitado en el último Año		
Si	2	20.0
No	8	80.0
Total	10	100.0
Cuántas veces se ha Capacitado		
0 veces	8	80.0
2 a 3 veces	1	10.0
3 a más veces	1	10.0
Total	10	100.0
Considera a la capacitación cómo?		
Gasto	3	30.0
Inversión	7	70.0
Total	10	100.0
Considera que la Gestión de Calidad en la Capacitación ayuda a mejorar la rentabilidad		
Si	9	90.0
No	1	10.0
Total	10	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de salud humana-tópicos, en la ciudad de Tarapoto, 2016.

5.2. Análisis de los resultados

Respecto las Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de salud humana-tópicos, en la ciudad de Tarapoto, 2016 (Tabla N° 01)

Edad

- El 70% de los representantes, son personas adultas, que sus edades oscilan entre 31 a 50 años, lo que concuerda con los resultados encontrados por (Julca, M. 2014) el cual menciona que los representantes son adultos y se contrasta con (Gavidia, S. 2016) el cual menciona que la edad promedio de los representantes legales de las MYPES encuestados es de 31 a 50 años.

Género:

- El 70% son de sexo femenino estos resultados se coincide con los resultados encontrados por (Gutiérrez, T. 2015) el cual determina que el mayor porcentaje fueron del sexo femenino y contrasta con (Julca, M, 2014) que manifestó que el mayor porcentaje es de sexo femenino.

Grado de instrucción:

- El 80% tienen grado de instrucción superior no universitaria, estos resultados se contrastan con (Julca, M, 2014) que manifestó que el 87% tienen educación superior no universitaria y se contrasta con los resultados encontrados por (Velásquez, R. 2012) manifiesta que el 50% tiene estudios superiores no universitarios.

Cargo que desempeña:

- El 90% que se desempeña son dueños, estos resultados se contrastan con (Gavidia, S, 2016) que manifestó que el 90% de los representantes de las MYPES son dueños.

Tiempo en el cargo:

- Según los resultados el 60% de los encargados de las MYPES, tienen de 0 a 3 años en el cargo, estos resultados se contrastan con (Gavidia, S. 2014) que manifestó que el 60% tienen en el cargo de 0 a 3 años.

Respecto a las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de salud humana-tópicos, en la ciudad de Tarapoto, 2017 (tabla 02)

Tiempo de permanencia en el rubro:

- El 60% de los microempresarios encuestados se dedican al rubro actividades de salud humana, tópicos entre 4 a 6 años. Estos resultados estarían implicando que las microempresas en estudio tienen la suficiente antigüedad para ser estables. Asimismo, estos resultados coinciden a los encontrados por (Gutiérrez, T. 2015) y (Velásquez, R.2012).

Trabajadores:

- El 100% de las microempresas encuestadas tienen de 1 a 5 trabajadores. Estos resultados estarían implicando que desde el punto de vista del número de trabajadores que contratan las MYPES en estudio son microempresas que coincide con (Velásquez, R.2012) que manifiesta que el 93% posee de 1 a 5 trabajadores y contrasta con los resultados obtenidos con (Gavidia, S.2016) que tiene un 100% que tiene de 1 a 5 trabajadores.

Sobre las personas que trabajan en las empresas encuestadas el 80% son familiares de los dueños que actualmente cursan estudios relacionados al giro del negocio, o que en algún momento llevaron estudios pero que no concluyeron con la finalidad de apoyar al desarrollo profesional y económico de sus familiares.

Objeto de creación; el 90% de las MYPE, se crearon con la finalidad de generar ganancias datos que coinciden con los resultados obtenidos por (Julca, M. 2014) donde se obtuvo que el 100% de las empresas se crearon con la misma finalidad.

Respecto a las característica de gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de salud humana-tópicos, en la ciudad de Tarapoto, 2016 (Tabla N° 03)

Conoce el término de gestión de calidad

- El 90% de los representantes no conoce el termino Gestión de Calidad, ya que son personas que tienen un nivel de educación, bajo y son personas que hace muchos años que terminaron sus estudios y que no se han capacitado para crear sus MYPES.

Técnicas modernas de gestión de calidad:

- Del total de encuestados el 90% de los representantes no conoce, técnicas modernas de gestión de calidad, esto se debe a que las empresas se formaron por necesidad de generar ganancias sin estudios previos de gestión y dirección de una MYPE de este sector, aplicando técnicas empíricas en sus empresas.

Considera necesario la capacitación empresarial

- El 90% de los representantes, considera necesario la capacitación datos que coinciden con los resultados obtenidos por (Gutiérrez, T. 2014) donde se obtuvo que el 100% la considera importante.

El 80% de los microempresarios encuestados manifiestan que en el año pasado no recibieron ninguna capacitación, estos datos contrastan con los resultados obtenidos por (Gutiérrez, T. 2015) que manifiesta que el 75% de sus representantes legales no recibieron capacitación.

El 80% de los microempresarios encuestados manifiestan que no se capacitaron esto es porque desconocen la ventaja de la gestión de la calidad en la capacitación o porque los ingresos percibidos no alcanzan para una inversión de este tipo.

El 70% de los microempresarios encuestados considera a la capacitación como una inversión resultados que coinciden con los estudios realizados por (Gavidia, S. 2016) donde el 80% considera como una inversión.

El 90% de los encuestados considera que la gestión de calidad en la capacitación ayuda a mejorar la rentabilidad sus empresas ya que son conscientes de las limitaciones que tiene y la falta de competitividad que genera el hecho de no estar capacitado o actualiza con lo que respecta al sector servicios, rubro actividades de salud humana-tópicos.

VI. CONCLUSIONES.

La mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro actividades de salud humana-tópicos, en la ciudad de Tarapoto, tienen entre 31 a 50 años de edad, son del género femenino, con grado de educación superior no universitaria, que se son dueños y tienen en el cargo de 0 a 3 años.

La mayoría de los de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro actividades de salud humana-tópicos, en la ciudad de Tarapoto, tienen una permanencia en el rubro de 4 a 6 años, los trabajadores son familiares de los dueños, se crearon para generar ganancias y la totalidad tiene de 1 a 5 trabajadores.

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de salud humana-tópicos, en la ciudad de Tarapoto, no conocen el termino de gestión de calidad, no conocen técnicas modernas de gestión de calidad, consideran necesario la capacitación empresarial, no se han capacitado en el último año, consideran a la capacitación como una inversión y son conscientes de que la gestión de calidad en la capacitación ayuda a mejorar la rentabilidad de sus empresas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- BID, FUNDES (2004)** “*Pequeñas y medianas empresas: la clave para lograr más crecimiento y empleo. Revisión intermedia de la política moderna de la PYME*”. Recuperado de:
<http://www.monografias.com/trabajos84/micro-y-pequena-empresa-mypes/micro-y-pequena-empresa-mypes.shtml#ixzz4ufogbm00>
- Chiavenato, I (2008)**, Brasil. 2da edición. *Gestión del talento humano*. Cap 12 pag. 371.
- Chistofor D. Ittner y David f. Larcker, Harvard bussiness review**, vol. 81 num. 11 (2003). Recuperado de:
<http://www.monografias.com/trabajos16/capacitacion-personal/capacitacion-personal.shtml#ixzz4ug0U5ua4>
- Galván, B. (10 de 04 de 2011)**. *Capacitación*.
Recuperado el 20 de 11 de 2015:
<http://barbaragalvangnz.blogspot.com/2011/04/tipos-de-capacitacion.html>
- Gavidia, S. (2016)**, en su tesis “*Caracterización De La Capacitación En La Micro Y Pequeña Empresa Del Sector Comercio – Rubro Farmacias Y Boticas, De La Av. Pacífico I Etapa Del Distrito De Nuevo Chimbote, 2014*” Católica Los Ángeles de Chimbote (Uladech). Chimbote
- Gutierrez, T. (2015)** realizo una investigación titulada “*La capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro farmacias de urbanización el Trapecio, distrito de Chimbote, 2015*” Biblioteca Virtual ULADECH.
- Gutiérrez, A. (2016)** “*Caracterización de la Capacitación y la Competitividad en las Micro y Pequeñas Empresas, del Sector Servicios – Rubro Salón de Belleza, del Distrito de Imperial, Provincia de Cañete, Departamento de Lima, período 2015*” Católica Los Ángeles de Chimbote (Uladech). Chimbote.
- Julca. M. (2014)** en su tesis “*Capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro centro de belleza, urbanización Nicolás Garatea, Nuevo Chimbote, 2014*” tuvo como objetivo general: *Determinar las principales*

característica de la Capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio rubro Centro de Belleza, Urbanización Nicolás Garatea, Nuevo Chimbote, 2014. Biblioteca Virtual ULADECH.

Velásquez, R. (2012), realizó una investigación titulada: “*Determinar las características del financiamiento, la capacitación y rentabilidad de las MYPES dedicadas al rubro de lavanderías en el distrito de Los Olivos durante el periodo 2012*” Recuperado el 15 de abril del 2016 de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000027850>

Vasquez (2013), *Importancia de la MYPES en el PERU*. RECUPERADO DE: <http://pymesperuana.blogspot.pe/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>

ANEXOS:

ANEXO N° 01 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Actividades	Semana No. 1	Semana No. 2	Semana No. 3	Semana No. 4	Semana No. 5	Semana No.6	Semana No. 7	Semana No. 8	Semana No. 9	Semana No. 10	Semana No. 11	Semana No. 12	Semana No. 13	Semana No.14	Semana No.15	Semana No.16	Semana No.17	Semana No.18	Semana No.19	Semana No.20	Semana No. 21	Semana No.22	Semana No.23	Semana No.24	Semana No.25	Semana No.26	Semana No.27	Semana No.28	Semana No.29
Revisión y registros de fuentes de información EN BIBLIOTECAS, centros de información e internet.	X	X																											
Elección del tema y formulación del problema de investigación.			X	X																									
Diseño de la matriz del problema, descartando dimensiones e indicadores.					X	X																							
Elaboración del diseño teórico de la investigación.							X	X																					
Elaboración del diseño metodológico y administrativo de la investigación.									X	X																			
Selección de estrategias de recolección de datos y elaboración de instrumentos.											X	X																	
Presentación y aprobación del proyecto de investigación.													X	X															
Realización de las acciones previstas en el plan de acción.															X	X													
Aplicación de los instrumentos de recolección de datos.																	X	X											

ANEXO N°02: PRESUPUESTO DE GASTOS:

ESPECIFICACIONES	CANTIDAD	P. UNITARIO	TOTAL
1.- REMUNERACIONALES: Apoyo para realizar encuestas.	01 persona	200.00	1426.0
2.- VIATICOS Y ASIGNACIONES:			
Pasajes.	20.00	4.00	
Refrigerio.	20.00	5.00	
3.- BIENES DE CONSUMO:			
a.- Material de escritorio:			
- Copias	200.00	0.10	
- Papel A4.	1000	24.0	
- Cuadernos.	2	2.0	
- Cartulina.	3	1.0	
- Lapiceros.	20	1.0	
- Folder.	20	1.0	
- Plumones.	20	0.5	
4.- SOPORTE INFORMATICO:	1	25.0	
Memoria USB.	1	800.0	
Laptop.			
5.- SERVICIOS:	3	120.0	
Internet.			

ANEXO N° 3: CUADRO DE SONDEO

N°	Razón Social	Dirección	Representante
01	Virgen de Lourdes	Jr. Progreso N° 623-9 de abril. Tarapoto	Lourdes Zubiarte Córdova.
02	MIDET	Jr. Lima Cdra. 12	Maria Jesus Torres Paredes.
03	Tópico A&F	Jr. Santa Maria N° 412. Tarapoto	Diana Margoth Deza La Cunza.
04	Centro tópico VALENTINA	Jr. La florida N° 110 Tarapoto	Ushiñahua Ramirez Yban.
05	Tópico farmacia San Jose	Jr. Lima N° 282 Tarapoto	Ruth Magaly Saavedra Satalaya.
06	Tópico y botica Jesus.	PJ. La Molina Mza. H Lt. 2 la Banda de Shilcayo –Tarapoto	Juanito Alejandria Cabrera.
07	Centro de atención y botica del pueblo.	Jr. Cahuide N° 143 Tarapoto.	Alina Poma Salazar.
08	Tópico curaciones e inyectables mangualito.	Via de evitamiento cdra 8	David Alvarado Perez.
09	Topico Luky Farma	Jr. Lima N° 733 Tarapoto.	Luky Caballero Huaccha
10	Topico Angel de la Guardia	Jr Manco Inca N° 230	Betty Hidalgo Torres.

ANEXO 04: ENCUESTA
CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado:

Gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de salud humana, tópicos, en la ciudad de Tarapoto, 2016. Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I. GENERALIDADES

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

1. Edad

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

2. Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria

- d) Superior no universitaria
- e) Superior universitaria

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña en el cargo

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a 10 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

1.3. Referente a la variable gestión de calidad en la capacitación.

10. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?

- a) Si
- b) No

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

- a) Benchmarking
- b) Red-corporativas
- c) Empowerment
- d) Las 5 c.
- e) Otros
- f) no conoce.

12. ¿Considera necesario la Capacitación Empresarial?

- a) Si
- b) No

13. ¿Se ha capacitado en el último Año |?

- a) Si
- b) No

14. ¿Cuántas veces se ha Capacitado?

- a) 0 veces.
- b) 1 a 2 veces
- c) 3 a más.

15. ¿Considera a la capacitación cómo?

- a) Gasto.
- b) Inversión.

16 ¿Considera que la Gestión de Calidad en la Capacitación ayuda a mejorar la rentabilidad?

- a) Si.
- b) No.

Muchas gracias por su colaboración.

ANEXO 05: FIGURAS

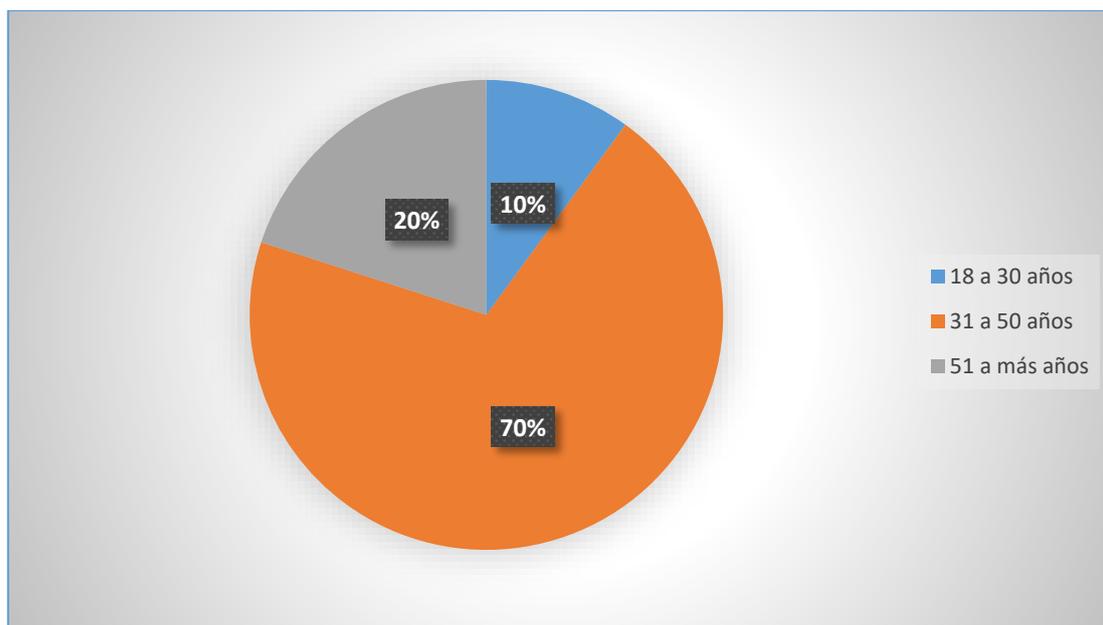


Figura 01: Edad.

Fuente: Tabla N° 01.

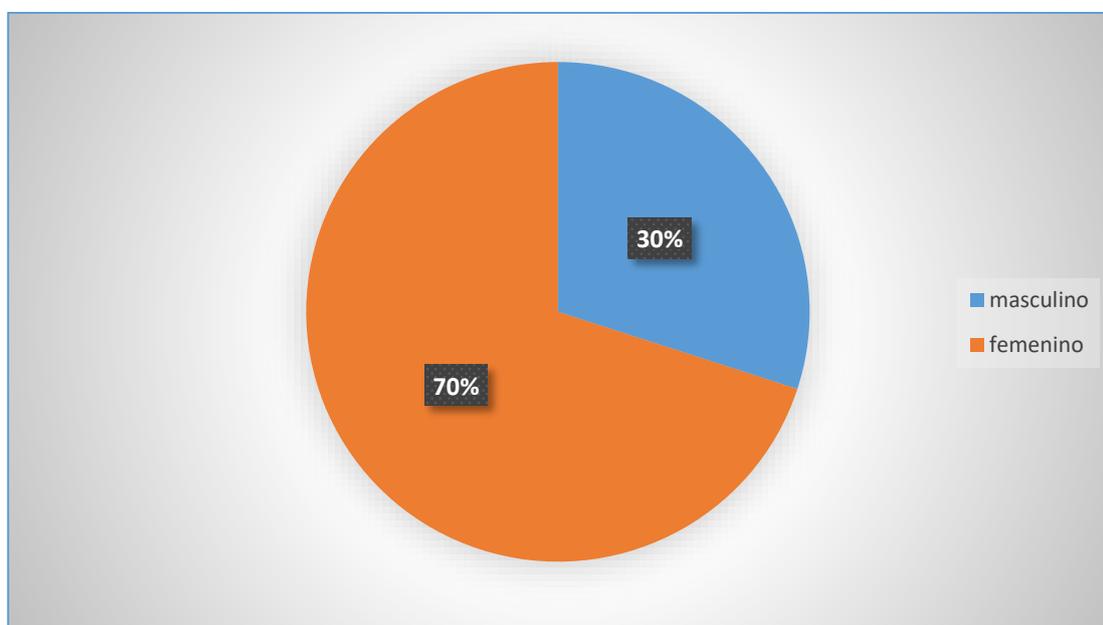


Figura 02: Género.

Fuente: Tabla N° 01.

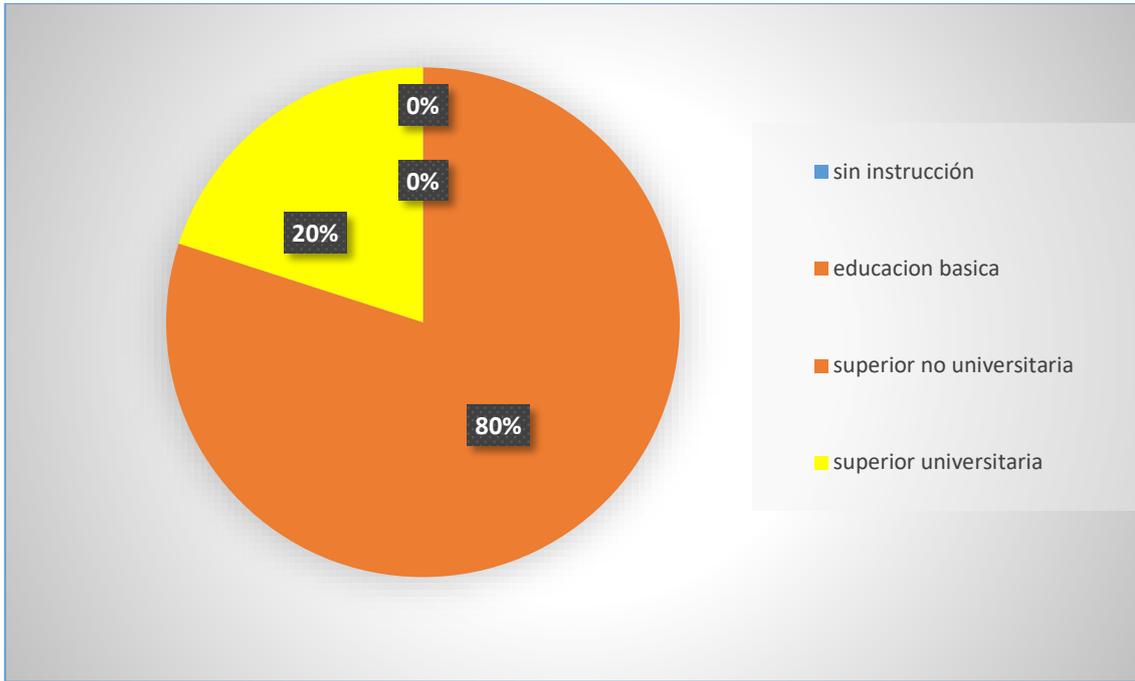


Figura 03: Grado de instrucción.

Fuente: Tabla N° 01.

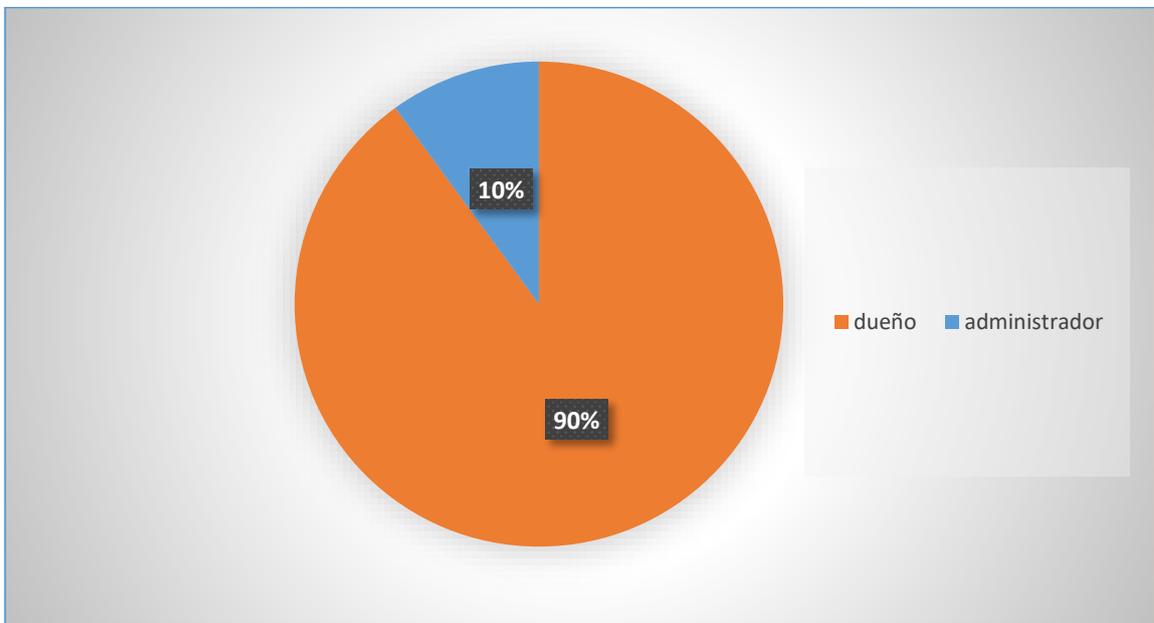


Figura 04: Cargo que desempeña.

Fuente: Tabla N° 01.

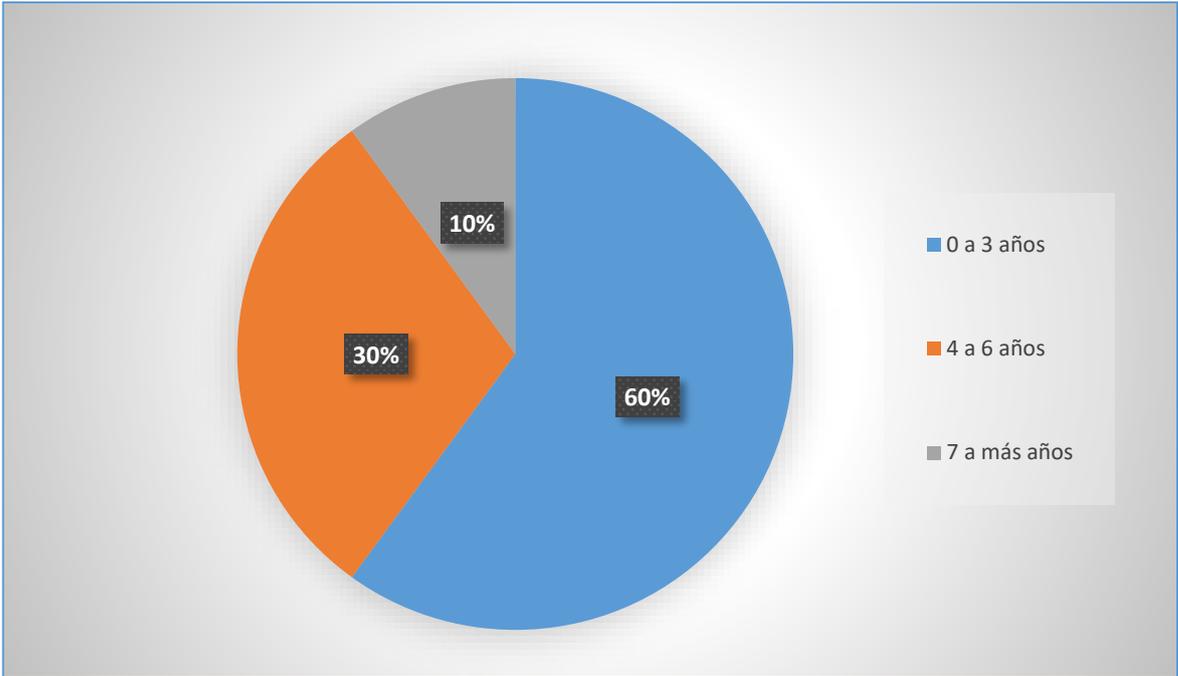


Figura 05: Tiempo en el cargo.

Fuente: Tabla 01.

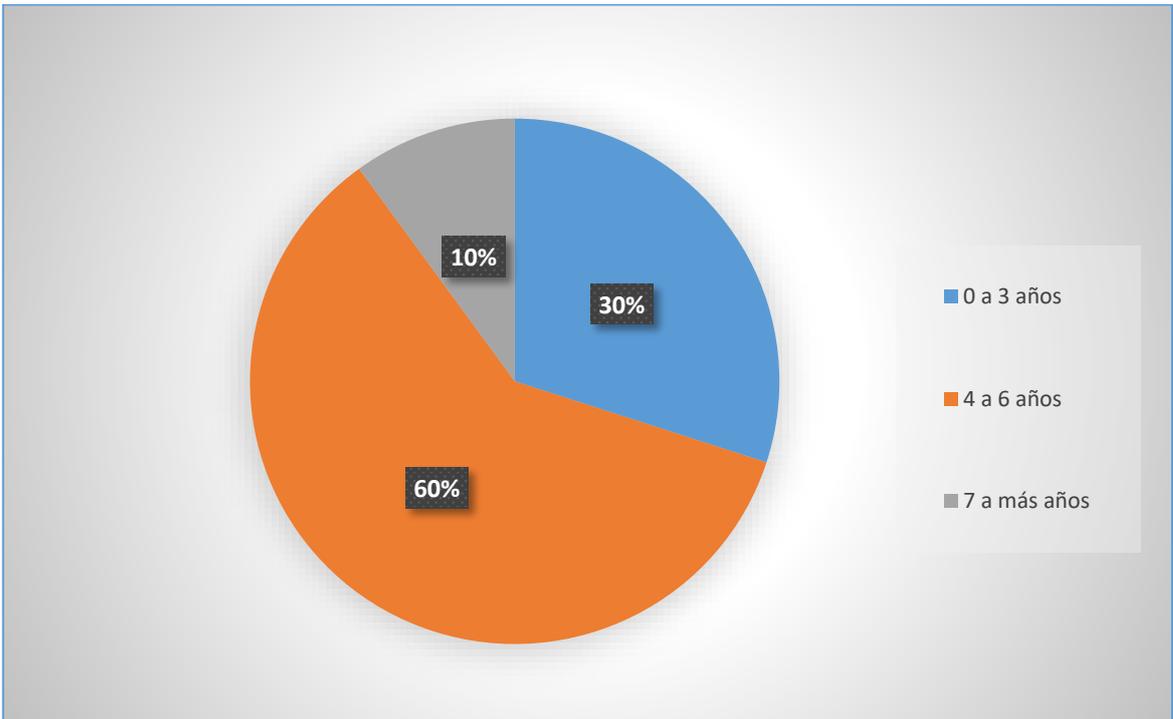


Figura 06: Tiempo de permanencia en el rubro.

Fuente: Tabla 02.

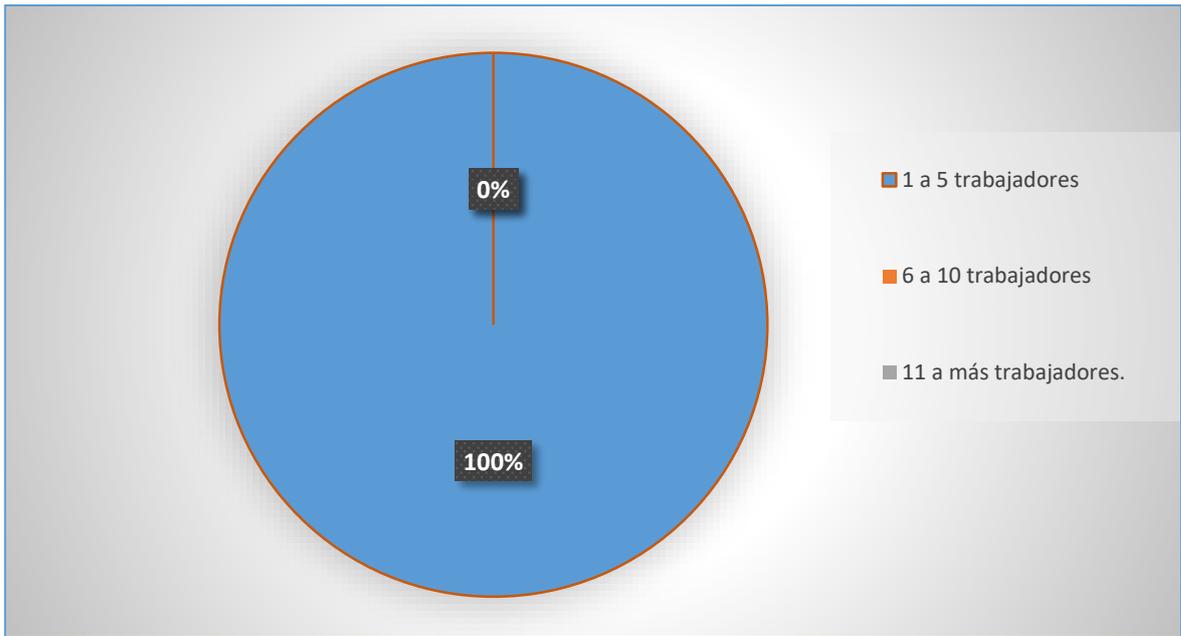


Figura 07: Número de trabajadores.

Fuente: Tabla 02.

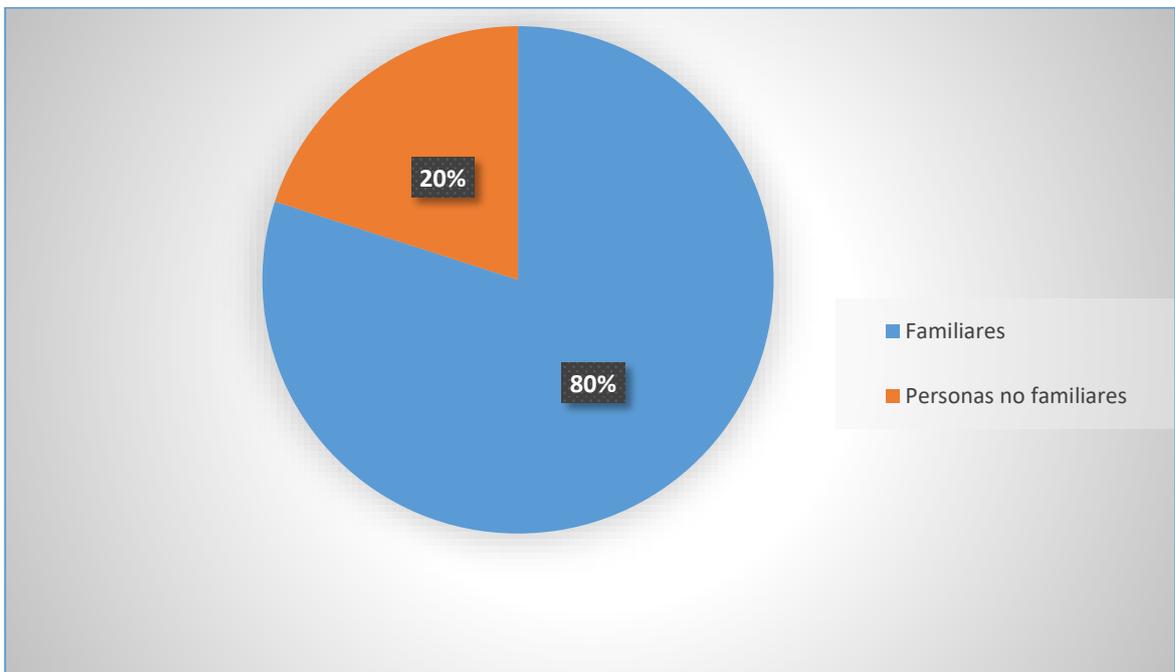


Figura 08: personas que trabajan en la empresa.

Fuente: Tabla 02.

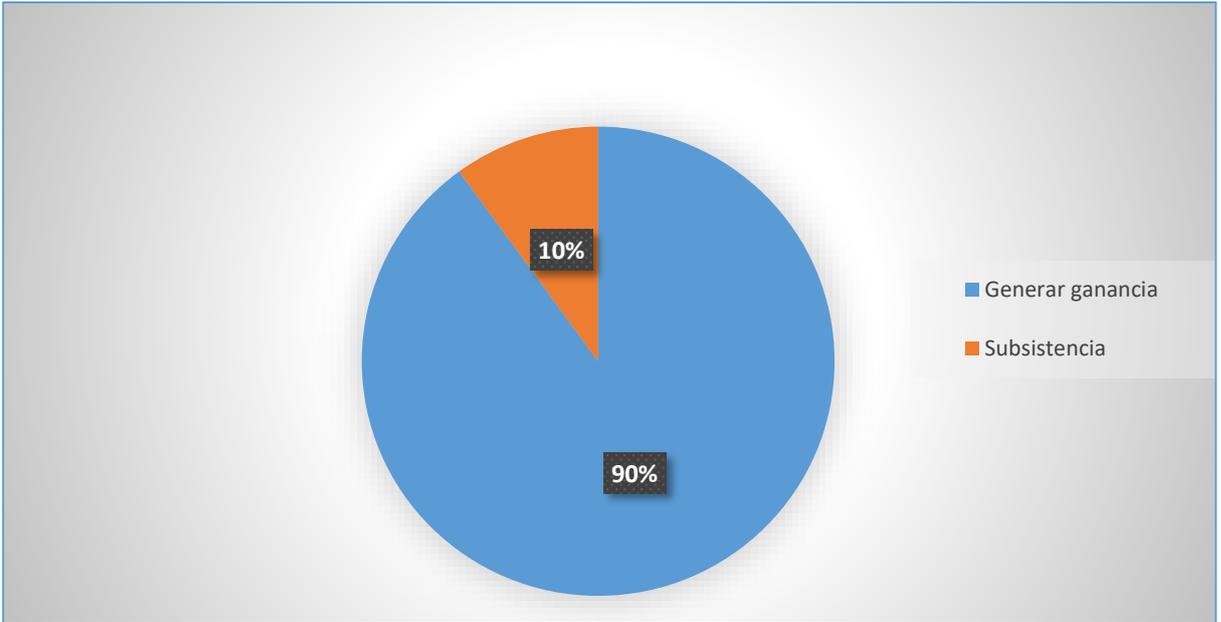


Figura 09: objetivo de creación.

Fuente: Tabla 02.

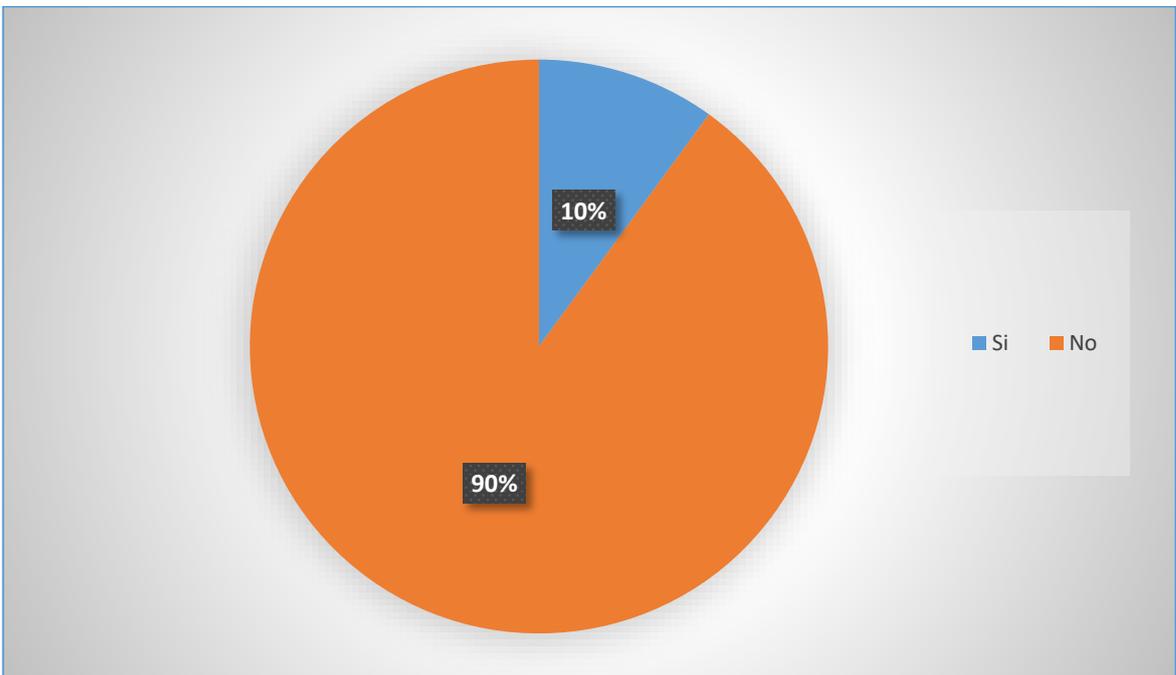


Figura 10: Conoce el termino Gestión de Calidad.

Fuente: Tabla 03.

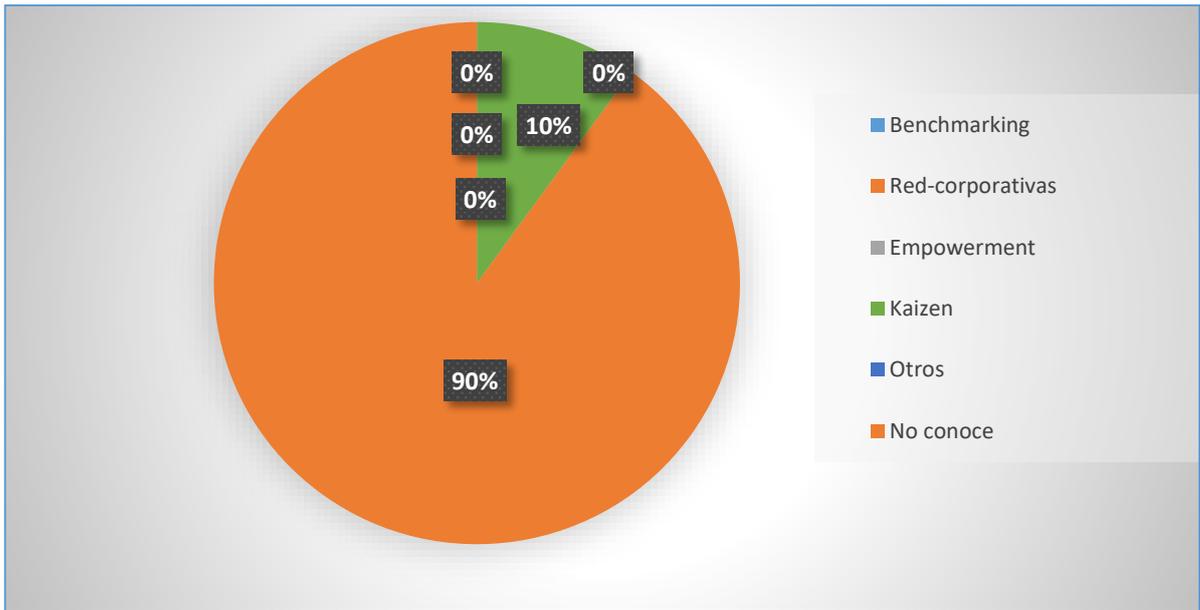


Figura 11: Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce.

Fuente: Tabla 03.

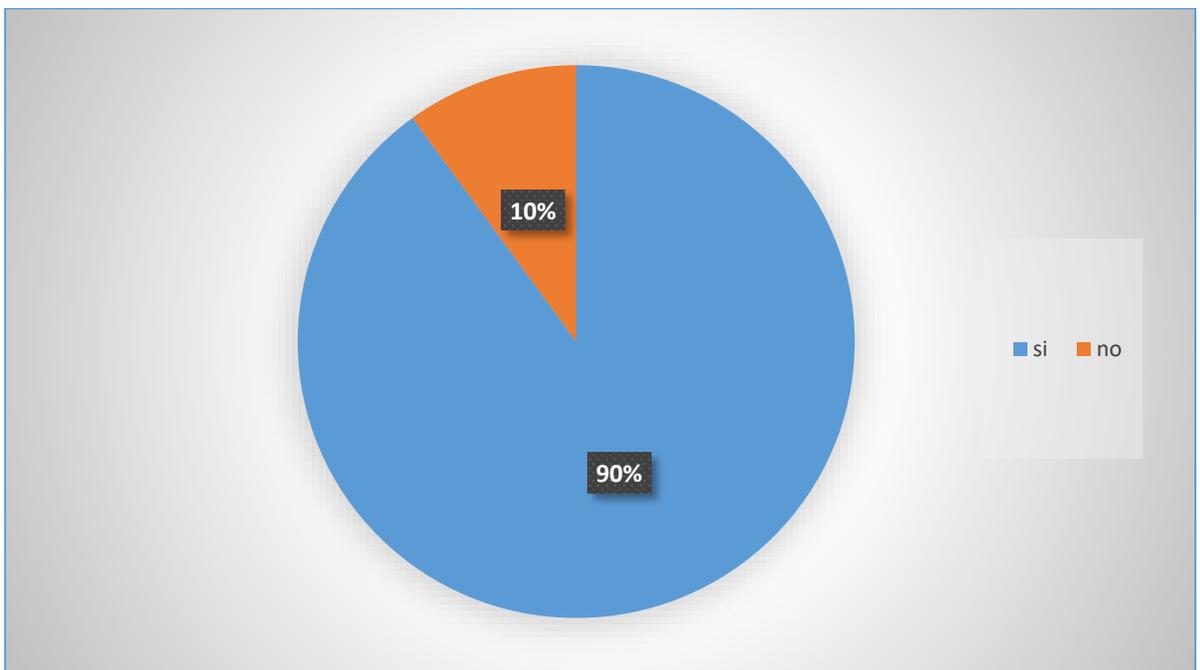


Figura 12: Considera necesario la capacitación empresarial.

Fuente: Tabla 03.

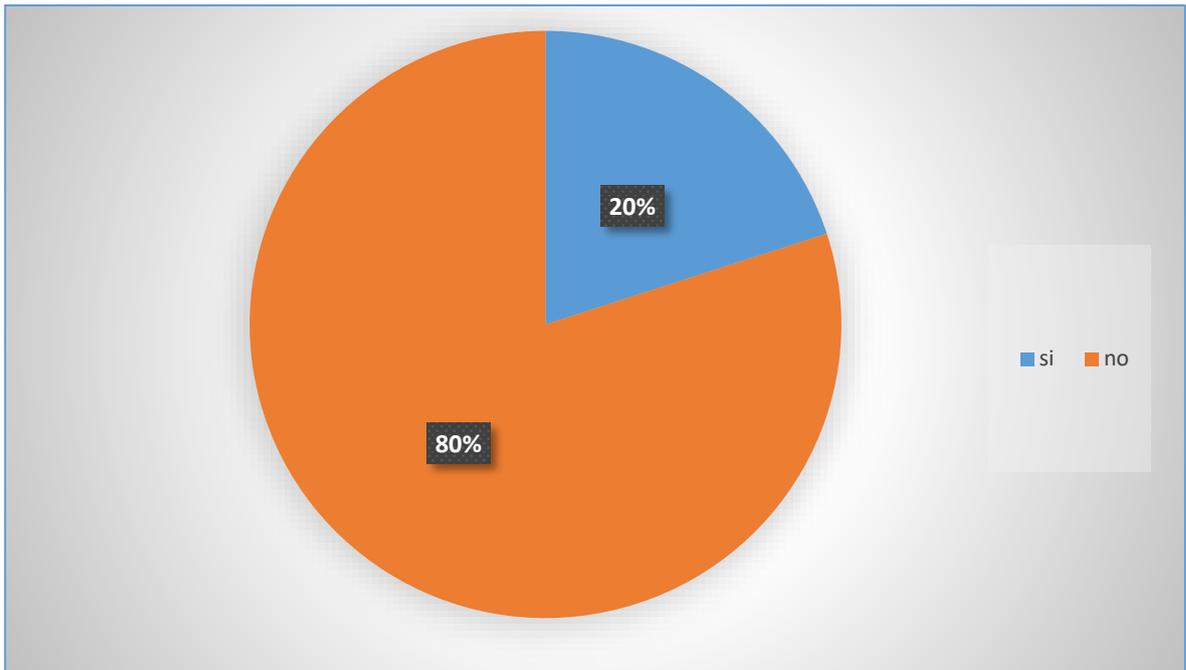


Figura 13: se ha capacitado en el último año.

Fuente: Tabla 03.

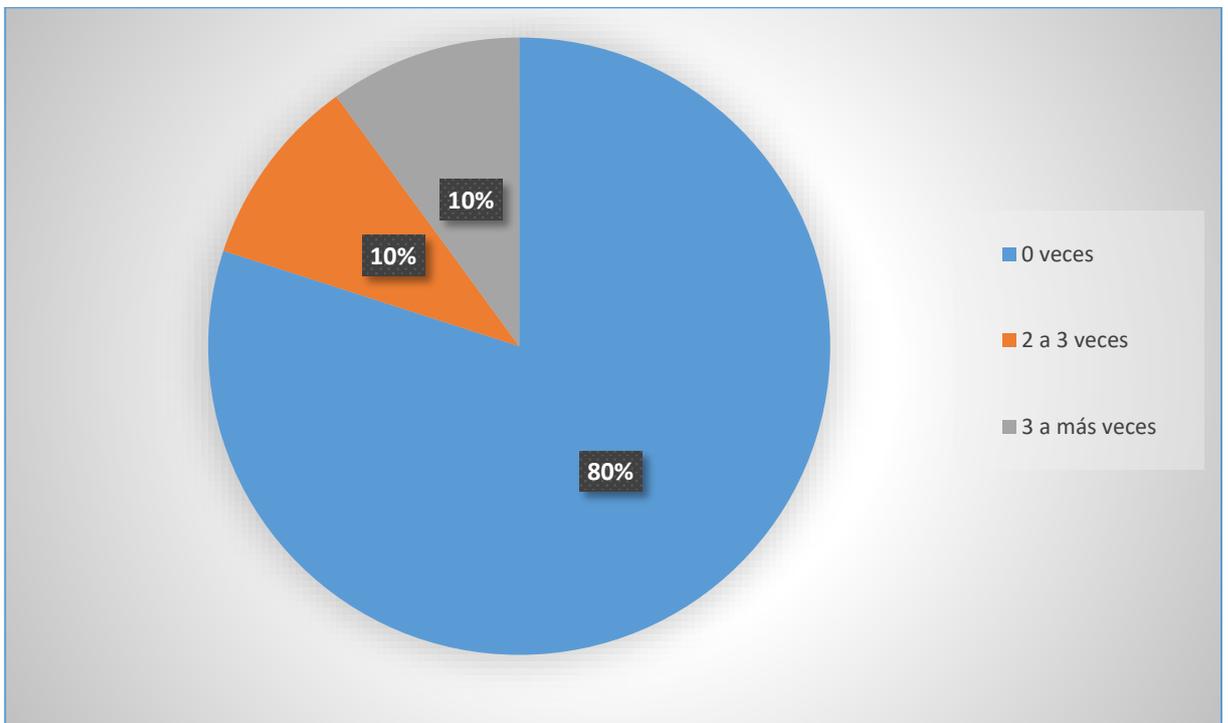


Figura 14: Cuantas veces se ha capacitado.

Fuente: Tabla 03.

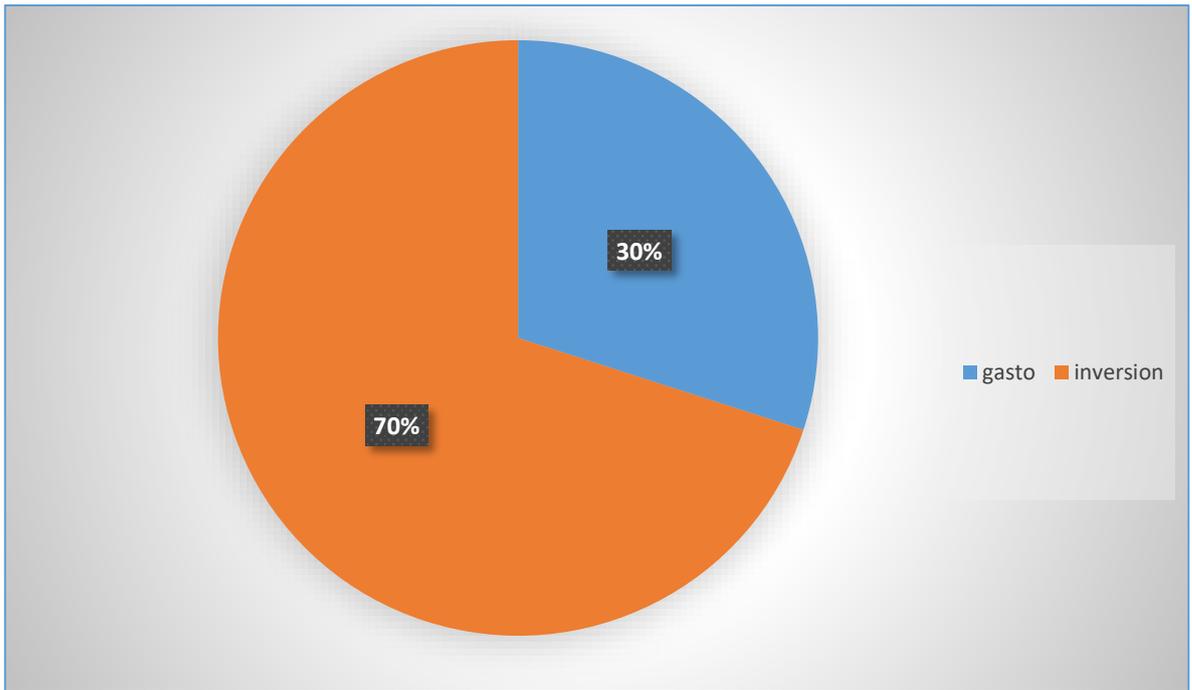


Figura 15: Considera a la capacitación como.

Fuente: Tabla 03.

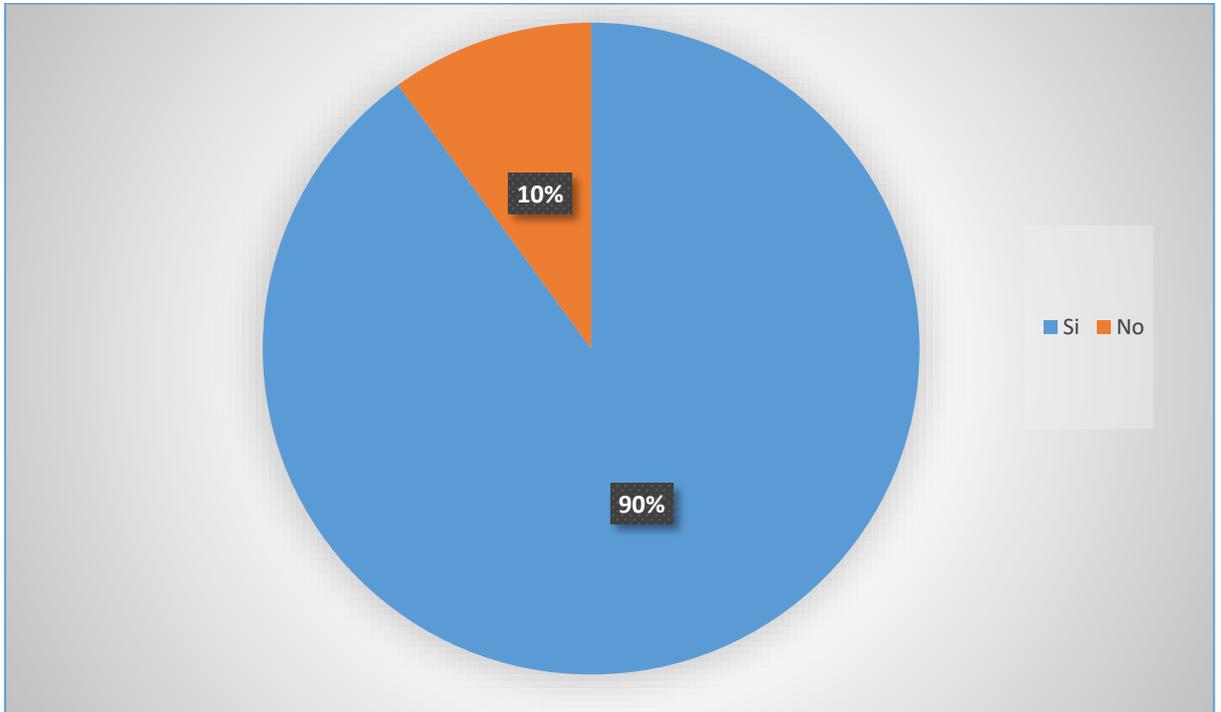


Figura 16: considera que la gestión de calidad en la capacitación mejora la rentabilidad.

Fuente: Tabla 03.

