



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN DEL RECURSO
HUMANO EN LAS MICRO EMPRESAS Y PEQUEÑAS EMPRESAS
DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO LIBRERÍAS, COPIAS Y
BAZAR, HUARMEY, AÑO 2017.**

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

AUTORA:

Br. PATRICIO FIGUEROA MARGARET BEATRIZ

ASESOR:

Dr. CENTURION MEDINA REINERO ZACARIAS

CHIMBOTE – PERU

2018

JURADO EVALUADOR

Dr. José German Salinas Gamboa

Presidente

Mgr. Miguel Limo Vásquez

Miembro

Mgr. Yuly Yolanda Morillo Campos

Miembro

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios por darme sabiduría e iluminar mi camino, en cada paso que doy y por darme las fuerzas suficiente para salir adelante.

A mi esposo, por su amor y apoyo incondicional, durante este proceso de crecimiento personal y profesional

Al Dr. Reiner Zacarias Centurión Medina por el asesoramiento brindado, la dedicación y paciencia de poder enseñarnos durante todo este tiempo para poder culminar satisfactoriamente el taller de investigación.

DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo a cada paso que doy, por ser mi fortaleza, por darme sabiduría y por haber puesto a personas que han sido mi soporte y compañía durante este proceso.

A mis padres Roberto y Silvia, por ser el pilar fundamental en todo lo soy, durante la etapa de universitaria y como de la vida, por su incondicional perfectamente mantenido a través del tiempo

A mis hermanos Pool y Jaylis, por ser mi motivación y fuerza, para ser una gran profesional.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar las principales características de la gestión de la calidad en la capacitación del recurso humano en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías, copias y bazar, Huarmey, año 2017. El diseño de la investigación fue no experimental – transversal-descriptivo. De una población de 12 micros y pequeñas empresas se determinó una muestra dirigida a 10 aplicando un cuestionario de 20 preguntas. Obteniendo como resultados: el 50% de los representantes conocen el término de gestión de calidad y el 60% de los representantes conocen la técnica de las 5s. En cuanto a la capacitación, antes de poner su micro y pequeña empresa el 60% de los representantes no recibieron capacitación y el 70% de los representantes de las micro y pequeñas no le brindan capacitación a su personal, asimismo el 80 % de los representados encuestados reconoce que la capacitación mejora el rendimiento en la micro y pequeña empresa. Finalmente, las conclusiones son: la mayoría de las micro y pequeñas empresas encuestadas no capacitan a su personal, y si reconocen que la capacitación mejora el rendimiento.

Palabras claves: capacitación, recurso humano y micro y pequeñas empresas.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the main characteristics of quality management in the training of human resources in micro and small companies in the commerce sector, bookstores, copies and bazaar, Huarmey, year 2017. The design of the The research was not experimental - transversal. From a population of 12 micro and small companies, a sample addressed to 10 was determined by applying a questionnaire of 20 questions. Obtaining as results: 50% of the representatives know the term of quality management and 60% of the representatives know the technique of the 5s. Regarding the training, before putting their micro and small business 60% of the representatives did not receive training and 70% of the representatives of micro and small do not provide training to their staff, also 80% of those represented Respondents recognize that training improves performance in micro and small businesses. Finally, the conclusions are: most of the micro and small companies surveyed do not train their personnel, and if they recognize that training improves performance.

Keywords: training, human resources and micro and small businesses.

ÍNDICE

TITULO	i
JURADO EVALADOR.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
INDICE DE TABLAS Y FIGURAS	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISION DE HIPÓTESIS	3
2.1. Antecedentes	3
2.2. Bases Teóricas	12
2.3. Marco conceptual.....	17
III. HIPÓTESIS.....	18
IV. METODOLOGÍA.....	18
4.1. Diseño de la investigación	18
4.2. Población y muestra.....	18
4.3. Definición y Operacionalizacion de variables e indicadores	20
4.4. Técnicas e instrumentos.....	23
4.5. Plan de análisis.....	23
4.6. Matriz de consistencia.....	24
4.7. Principios éticos	25
V. RESULTADOS.....	26
5.1. RESULTADOS.....	26
5.2. Análisis de resultados	30
VI. CONCLUSIONES	39
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS	43

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

TABLAS

Tablas 1: Características de los Representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías, copias y bazar, Huarney, año 2017	26
Tablas 2: Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro librerías, copias y bazar, Huarney, 2017.....	27
Tablas 3: Características de la Gestión de Calidad de Capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro librerías, copias y bazar, Huarney, año 2017	28

FIGURAS

Figura 1: Edad.....	56
Figura 2: Sexo	56
Figura 3: Grado de Instrucción	57
Figura 4: Cargo que Desempeña.....	57
Figura 5: Tiempo que Desempeña el cargo	58
Figura 6: Tiempo de Permanencia de la MYPE en el rubro	58
Figura 7: Cantidad de Trabajadores	59
Figura 8: Las personas que trabajan.....	59
Figura 9: Objetivos de la creación de la MYPE	60
Figura 10: Conoce el termino de calidad	60
Figura 11: Técnicas de gestión que aplica	61
Figura 12: Dificultades en la Gestión de calidad	61
Figura 13: Técnicas para medir el rendimiento	62
Figura 14: La gestión de calidad ayuda a alcanzar objetivo y metas trazadas.....	62
Figura15: La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.....	63
Figura 16: capacitación antes de poner su MYPE	63
Figura 17: Capacitar al recurso humano	64
Figura 18: Personal recibió capacitación	64
Figura 19: Áreas en que ha recibido capacitación	65
Figura 20: La capacitación mejora el rendimiento de la empresa	65

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las micro y pequeñas empresas son importantes porque son generadores de empleos y éxito de las mismas depende del recurso humano ya que si ellos cumplen con los objetivos trazadas a corto, mediano largo plazo, las micro empresas tendrán buena rentabilidad y esto hará que ellos perciban una buena remuneración: las micro y pequeñas empresas en nuestro país representan en un 99.5% y ha ayudado a incrementar en un 5.8% el PBI anualmente, ocupan al 75.9% de la población ocupa con el 3.2.% del total de las exportaciones en valor FOB.

Este informe de investigación se realizó ya que este problema se presentan en la mayoría de empresas a nivel internacional por lo que existe falta de capacitación al recurso humano y esto llevara a que los clientes salgan insatisfechos por la deficiente atención que le brindaron.

Analizamos las librerías, copias y bazares, donde ya que existe un problema con respecto a la falta de capacitación al recurso humano ya que brindan una buena atención y generan desconfianza por parte de los clientes.

En Huarmey, existe un gran número de micro y pequeñas que está dentro del rubro de librerías, copias y bazares, pero se desconoce que los propietarios de estas micro y pequeñas empresas han sido capacitados o no antes de ser contratados.

Por lo que se planteó la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad en la capacitación del recurso humano en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías, copias y bazar, Huarmey, año 2017?

Para dar respuesta al problema se planteó como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación del recurso humano, rubro librerías, copias y bazar, Huarmey, año 2017.

Para poder conseguir el objetivo general se planteó como objetivos específicos:

1. Determinar las principales características de los representantes de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías, copias y bazar, Huarmey, año 2017.
2. Determinar las características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías, copias y bazar, Huarmey, año 2017.

3. Determinar las principales características de la gestión en la capacitación del recurso humano en las micro y pequeñas del sector comercio, rubro librerías, copias y bazar, Huarmey, año 2017.

Finalmente, El presente trabajo de investigación se justifica porque permitirá obtener aspectos teóricos de la gestión de calidad en la capacitación del recurso humano que se aplican en las micro y pequeñas empresas, para su crecimiento y desarrollo, así mismos se justifica porque permitirá conocer a nivel exploratorio las principales características de las micro y pequeñas empresas que aplican la capacitación en el ámbito de estudio las cuales permanecerá en el mercado generando más puestos de trabajo para beneficio de las personas que se encuentran sin trabajo alguno.

Se justifica porque permitirá a los dueños aplicar gestión de calidad en la capacitación del recurso humano en las micro y pequeñas empresas, para ser más competitivos, tener mayores ingresos y desarrollarse para llegar al éxito.

A través de esta investigación los beneficios serán los dueños del negocio, los colaboradores, como también sería los clientes, ya que están aplicando una buena gestión de calidad en la capacitación del recurso humano, puesto que en el proceso de evaluación e implementación de las propuestas de mejora de calidad, implica nuevos conocimientos y funciones, a través de las capacitaciones que se aplicaran en su negocio.

Finalmente se justifica porque esta investigación servirá de base para futuras investigaciones sobre la gestión de calidad en la capacitación del recurso humano en las micro y pequeñas.

II. REVISIÓN DE LITERARIA

2.1. Antecedentes

Fernandez (2017) en su tesis titulada la “gestión de calidad y capacitación al personal de la micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro – restaurantes, sector central – la esperanza, año 2016”, tuvo como objetivo general describir las características de la gestión de calidad y capacitación al personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro – restaurantes – la esperanza, año 2016, obtuvo los siguientes resultados: la edad de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas encuestadas que más predomina es la que fluctúa en el rango de 18 a 30 años con un 44 % de los empresarios encuestados. El 60 % de los representantes legales encuestados son de sexo femenino. El 60 % tienen grado de instrucción universitaria respectivamente. Respecto a la Mypes los

empresarios y los trabajadores: El 60% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas encuestados dijeron tener más de 5 años a más en la actividad empresarial (rubro de restaurantes). El 80 % de los empresarios dijeron que tienen más de 1 a 5 trabajadores. El 50 % de los empresarios encuestados tienen por objetivo el generar ganancias. El 48% de los representantes legales de las Mypes encuestados dijeron que sus trabajadores reciben a veces las capacitaciones sobre gestión de calidad. El 90 % de los representantes legales de las Mypes dijeron que si aplican la gestión de calidad. El 70 % de los representantes legales de las Mypes dijeron que si evalúan al personal.

Concluyo que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio son de género femenino (60%), tienen edad promedio entre 18 -30 años (44%), con grado de instrucción de estudios universitarios (60%), y tienen una experiencia laboral de 5 a más años (60%). Que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio tienen de 1 – 5 años de tiempo en el mercado (52%), que cuentan con 1-5 trabajadores (80%), su objeto es obtener ganancias (50%) y la totalidad de los negocios sean formales (100%). Asimismo que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio aplican la gestión de calidad (90%), utilizan la técnica de lluvia de ideas (40%), aplica una buena atención al cliente (50%), y finalmente la totalidad realiza la gestión del enfoque al cliente (100%). La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas realizan capacitación a veces al personal

Abanto (2017) en su tesis titulada “Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, distrito de coischo, 2017”, tuvo como objetivo general describir las principales características de la Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, distrito de coischo, 2017. Los siguientes resultados: respecto a los empresarios: la edad de los representantes legales de las Mypes encuestadas que más predomina es la que fluctúa en el rango de 31 – 50 años con un 75%. El 87.5% de los representantes legales de las Mypes son de sexo masculino. El 100% de los representantes legales de las Mypes tienen el grado de instrucción secundaria. El 100 % de los representantes legales de las Mypes son los dueños. El 62.5% de los representantes legales dijeron que tienen de 7 años a más en el cargo. El 62.5% de los representantes legales encuestados manifestaron tener de 7 a más en la actividad empresarial. El 100 % de

los representantes legales dijeron tener de 1 a 5 trabajadores. El 75% de los representantes encuestados dijeron que tener a sus familiares trabajando. El 75% de los representantes legales encuestados tienen por objetivo generar ganancias. El 100 % de los representantes encuestados dijeron no tener conocimientos del término gestión de calidad. El 62.5% de los representantes encuestados considera que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa. El 75% de los empresarios encuestados dijeron que no reciben capacitación empresarial. El 75% de los empresarios encuestados dijeron que el recurso humano no recibe capacitación ese año. El 75% de los empresarios encuestados dijeron que no recibieron ningún curso de capacitación ese año. El 75% de los empresarios dijeron que no les brindaron ningún curso de capacitación.

El 75% de los empresarios encuestados dijeron que consideran que la gestión de calidad en la capacitación de recursos humano si es relevante para su empresa. El 100% de los empresarios encuestados dijeron que la capacitación es una inversión.

Concluyo que 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.

Acosta (2016) en su tesis titulada “Gestión de calidad en la capacitación en ventas de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2016”. Tuvo como objetivo general: determinar las principales características

de Gestión de calidad en la capacitación en ventas de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2016.

Respecto a los empresarios: la edad de los representantes legales de las Mypes encuestados que más predomina es la que fluctúa en el rango de 31 a 50 años con un 71.4%.

El 64.3% de los representantes legales de las Mypes encuestados son de sexo Femenino.

El 42.8% de los representantes encuestados tienen Grado de instrucción secundaria respectivamente. Respecto a las Mypes los empresarios y trabajadores: El 87.5% de los representantes legales dijeron ser los administradores de la empresa. El 50% de los representantes encuestados dijeron que de 4 a 6 años es tiempo que desempeñan ese cargo.

El 57.1% los representantes legales dijeron tener de 7 años a más en la actividad empresarial. El 85.7% de los representantes encuestados dijeron que la formalidad de la empresa es formal. El 57.1% de los representantes encuestados dijeron que tienen de 6 a 10 trabajadores. El 64.3% de los representantes encuestados dijeron que las personas que trabajan en la empresa no son familiares. El 78.6% de los representantes encuestados tienen por objetivo el generar ganancias. El 57.1% de los representantes encuestados tienen cierto conocimiento del término gestión de calidad. El 42.8% de los representantes encuestados dijeron que las técnicas modernas de gestión de calidad que conocen es las 5s.

El 57.1% de los representantes encuestados dijeron que las técnicas para medir el rendimiento del personal es la observación. El 100% de los representantes encuestados dijeron que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. El 71.4% de los representantes encuestados dijeron que la gestión de calidad si ayuda alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización. El 57.1% de los representantes encuestados dijeron que si reciben capacitación para la atención al cliente. El 50% de los representantes encuestados dijeron que 3 veces al año reciben capacitación. El 57.1% de los representantes encuestados dijeron que si creen que deberían dar más capacitaciones en el rubro en el cual laboran. El 50% de los representantes encuestados dijeron que si aplican la gestión de calidad en el servicio que brindan. El 100% de los representantes encuestados dijeron que si creen que la empresa es eficiente cuando atienden y dan solución a los reclamos de los clientes.

El 57.1% de los representantes encuestados dijeron que si creen que deberían dar más capacitaciones en el rubro en el cual laboran. El 50% de los representantes encuestados dijeron que si aplican la gestión de calidad en el servicio que brindan. El 100% de los representantes encuestados dijeron que si creen que la empresa es eficiente cuando atienden y dan solución a los reclamos de los clientes.

El 57.1% de los representantes encuestados dijeron que si creen que deberían dar más capacitaciones en el rubro en el cual laboran. El 50% de los representantes encuestados dijeron que si aplican la gestión de calidad en el servicio que brindan. El 100% de los representantes encuestados dijeron que si creen que la empresa es eficiente cuando atienden y dan solución a los reclamos de los clientes.

El 57.1% de los representantes encuestados dijeron que si creen que deberían dar más capacitaciones en el rubro en el cual laboran. El 50% de los representantes encuestados dijeron que si aplican la gestión de calidad en el servicio que brindan. El 100% de los representantes encuestados dijeron que si creen que la empresa es eficiente cuando atienden y dan solución a los reclamos de los clientes.

El 57.1% de los representantes encuestados dijeron que si creen que deberían dar más capacitaciones en el rubro en el cual laboran. El 50% de los representantes encuestados dijeron que si aplican la gestión de calidad en el servicio que brindan. El 100% de los representantes encuestados dijeron que si creen que la empresa es eficiente cuando atienden y dan solución a los reclamos de los clientes.

El 57.1% de los representantes encuestados dijeron que si creen que deberían dar más capacitaciones en el rubro en el cual laboran. El 50% de los representantes encuestados dijeron que si aplican la gestión de calidad en el servicio que brindan. El 100% de los representantes encuestados dijeron que si creen que la empresa es eficiente cuando atienden y dan solución a los reclamos de los clientes.

El 57.1% de los representantes encuestados dijeron que si creen que deberían dar más capacitaciones en el rubro en el cual laboran. El 50% de los representantes encuestados dijeron que si aplican la gestión de calidad en el servicio que brindan. El 100% de los representantes encuestados dijeron que si creen que la empresa es eficiente cuando atienden y dan solución a los reclamos de los clientes.

El 57.1% de los representantes encuestados dijeron que si creen que deberían dar más capacitaciones en el rubro en el cual laboran. El 50% de los representantes encuestados dijeron que si aplican la gestión de calidad en el servicio que brindan. El 100% de los representantes encuestados dijeron que si creen que la empresa es eficiente cuando atienden y dan solución a los reclamos de los clientes.

El 57.1% de los representantes encuestados dijeron que si creen que deberían dar más capacitaciones en el rubro en el cual laboran. El 50% de los representantes encuestados dijeron que si aplican la gestión de calidad en el servicio que brindan. El 100% de los representantes encuestados dijeron que si creen que la empresa es eficiente cuando atienden y dan solución a los reclamos de los clientes.

El 57.1% de los representantes encuestados dijeron que si creen que deberían dar más capacitaciones en el rubro en el cual laboran. El 50% de los representantes encuestados dijeron que si aplican la gestión de calidad en el servicio que brindan. El 100% de los representantes encuestados dijeron que si creen que la empresa es eficiente cuando atienden y dan solución a los reclamos de los clientes.

Concluyo que el 71.4% de los representantes de la micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad de 31 a 50 Chimbote, 2016 tienen de 31 a

50 años de edad, el 64.3% son dirigidas por mujeres, el 42.8% tienen grado de instrucción secundaria, el 85.7% desempeñan el cargo de administradores y el 50% desempeñan en el cargo de 4 a 6 años. Referente a las características de la micro y pequeñas empresas: el 57.1% de las micro y pequeñas del sector comercio rubro de zapaterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2016 tienen permanencia en el rubro de 7 años a más y tienen de 6 a 10 trabajadores, el 85.7% son formales, el 64.3% que trabajan en la MYPE son personas y no familiares y el 78.6% se crearon con el objeto de generar ganancias.

Referente a las características de una gestión de calidad en la capacitación en ventas de las micro y pequeñas empresas: el 57.1% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2016 respondieron que tienen cierto conocimiento sobre el término gestión de calidad el 42.8% conocen la técnica moderna de gestión de calidad de las 5s, el 57.1% conocen la técnica para medir el rendimiento del personal mediante la observación, el 100% respondieron que la gestión de calidad sí contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. El 71.4% respondieron que la gestión de calidad sí ayuda alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización.

El 57.1% de los representantes sí reciben capacitación para atención al cliente, el 50% reciben capacitaciones 3 veces al año, el 57.1% si crees que deberían dar más capacitaciones en el rubro en el cual laboran, el 50% si aplican la gestión de calidad en el servicio que brindan y el 100% si creen que la empresa es eficiente cuando atiende y dan solución a los reclamos de los clientes.

Vives (2016) en su tesis titulada “la capacitación del recurso humano en las micro y pequeñas empresas, rubro minimarkets, del distrito de barranca 2015. Tuvo como objetivo general: determinar las principales características la capacitación del recurso humano en las micro y pequeñas empresas, rubro minimarkets, del distrito de barranca 2015.

Respecto a los empresarios: la edad de los representantes legales de las Mypes encuestados que más predomina es la que fluctúa en el rango de 31 a 50 años con un 100%. El 75% de los representantes legales de las Mypes encuestados son de sexo Masculino. El 50% de los representantes encuestados tienen Grado de instrucción superior universitaria respectivamente. Respecto a las Mypes los empresarios y trabajadores: El 75% de los representantes legales dijeron ser los administradores de la empresa. El 50% de los

representantes encuestados dijeron que de 1 a 3 años es tiempo que desempeñan ese cargo. El 100% de los representantes encuestados dijeron que la formalidad de la empresa es formal. El 100% de los representantes encuestados tienen por objetivo el generar ganancias. El 75% de los representantes encuestados dijeron que no capacitaron al recurso humano. El 75% de los representantes encuestados dijeron que no han capacitado a su recurso humano. El 75% de los representantes encuestados dijeron que la capacitación es una inversión. El 75% de los representantes encuestados dijeron que no han recibido ningún tipo de capacitación.

Concluyo que la totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio tiene una edad promedio entre 31-50 años, la mayoría (75%), son de género masculino, el 75% son administradores, la totalidad tienen estudios superiores y están en el cargo entre 1 y 6 años.

La totalidad de las micro y pequeñas del rubro minimarkets del distrito de barranca tienen permanencia en el mercado entre 0 y 6 años y se crearon para generar ganancias.

La mayoría (75%) de los micros y pequeñas empresas rubro minimarkets del distrito de barranca no capacita a su personal, tampoco capacita a sus representantes pero considera que la capacitación es una inversión.

Villareal (2016) en su tesis titulada “caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro librerías del distrito de nuevo Chimbote, año 2015”.tuvo como objetivo general: determinar las principales características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro librerías del distrito librerías del distrito del Nuevo Chimbote.

Respecto a los empresarios: la edad de los representantes legales de las Mypes encuestados que más predomina es la que fluctúa en el rango de 31 a 45 años con un 67%. El 40% de los representantes encuestados tienen Grado de instrucción superior no universitaria completa respectivamente. El 54% de representantes encuestados son los dueños. Respecto a las Mypes los empresarios y trabajadores: El 80% de los representantes encuestados dijeron que tienen solo un trabajador. El 67% de los representantes encuestados dijeron que la empresa tiene entre 3 y 4 años de actividad en el rubro.

Concluyo que gran parte de los encuestados son propietarios y/o representantes legales; las edades de gran parte de los representantes de las micro y pequeñas empresas fluctúan entre 31 a 45 años de edad. La gran parte tienen educación no universitaria.

La mayoría de empresas del rubro en estudio cuentan con 1 trabajador, así como la gran mayoría está entre 3 y 4 años en el rubro.

Turriate (2017) en su tesis titulada “Gestión de calidad con el uso de las Tic’s en las micro y pequeña empresa del sector comercio – rubro librería del distrito de Santa en el año 2016”. Tuvo como objetivo general: determinar las principales características Gestión de calidad con el uso de las Tic’s en las micro y pequeña empresa del sector comercio – rubro librería del distrito de Santa en el año 2016.

Respecto a los empresarios: la edad de los representantes legales de las Mypes encuestadas que más predomina es la que fluctúa en el rango de 31 a 50 años con un 50%. El 58.3% de los representantes encuestados son de sexo femenino. El 41.7% de los representantes encuestados tienen el grado de instrucción superior no universitario respectivamente. El 66.7% de los representantes encuestados dijeron ser dueños. El 58.3% de los representantes encuestados dijeron tener de 7 a más años que desempeñan en el cargo. Respecto a las Mypes y sus trabajadores: el 41.7% de los representantes encuestados dijeron tener de 0 a 3 años, como también con un 41.7% de los representantes encuestados dijeron tener de 4 a 6 años. El 66.3% de los representantes encuestados dijeron que las personas que trabajan en su empresa son familiares. El 75% de los empresarios encuestados tienen por objetivo generar ganancias. Respecto a la gestión de calidad: el 58.3% representantes encuestados dijeron que si conocen el termino de gestión de calidad. El 41.7% de los representantes encuestados dijeron que la técnica moderna de gestión de calidad conocen es el outsourcing. El 41.7% de los representantes encuestados dijeron que las dificultades que presenta para la gestión de calidad es el aprendizaje lento. El 66.7% de los representantes encuestados dijeron que la gestión de calidad si contribuye a la mejora del negocio.

Concluyo que la mayoría relativa de los representantes de los representantes legales de las micro y pequeña empresa son de 31 a 50 años de edad, en su mayoría relativa son de género femenino, en su mayoría relativa cuentan con estudio superior no universitario ya que en su mayoría son dueños de la empresa y su mayoría relativa vienen desempeñando su trabajo de 7 años a más.

La mayoría de la micro y pequeñas empresas cuentan con tiempo de permanencia en la empresa de 0 a 3 años y en su mayoría de trabajadores son familiares también manifiestan la micro y pequeña empresa fue creada para generar ganancias. La mayoría relativa de la micro y pequeña empresa encuestadas conocen el término de la gestión de calidad, asimismo la mayoría relativa manifestaron que las gestión de calidad si contribuye a la mejora al cambio.

2.2. Bases Teóricas

Las micro y pequeñas empresas, según la Ley N° 29015 en el Artículo 2, (2003). La micro y pequeña empresas es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objetivo desarrollo actividades de extracción, transformación, producción comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando esta ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las micro y pequeñas empresas, las cuales no obstante tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para su micro y pequeña empresa.

Características de las micro y pequeñas empresas

Según le N° 30056, en el Artículo 5 (2013). Las micro y pequeñas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías, establecida en función de sus niveles de ventas anuales:

Micro empresa: son aquellas que tienen ventas anuales hasta el monto de 150 Unidades Impositivas Tributarias.

Micro y pequeña empresa: las micro y pequeñas empresa surgen o se forman por necesidad ya sea personal que les genere una estabilidad económica y a la vez generar empleos, así como manifiesta Jiménez (2006), señala la necesidad de apoyo a la micro y pequeñas empresas y sostiene que las micro y pequeñas empresas (MYPES) surge la necesidad que no ha podido ser satisfecha por el estado ni tampoco las grandes empresas nacionales, ni las inversiones de las grandes empresas internaciones que es la generación de puestos de trabajo y por lo tanto estas personas guiadas por esa necesidad buscan la manera de poder generar su propias fuentes de ingreso y para ellos se corresponden de diferentes medios para conseguirlo, creando sus propios, negocios y pequeñas empresas con el fin de auto emplearse y empleara sus familias pero tienen que valerse de la informalidad para poder lograrlo. Conocer este tema servirá para visualizar que la micro y pequeña empresa son las generadoras de empleo en diferentes partes del mundo en

diferente nuestro país y partes del mundo y las cuales son gran importancias para los países en su economía.

La informalidad de las micro y pequeñas empresa en el Perú

Las informalidades de las micro y pequeñas empresas en nuestro país se dieron por muchos motivos las cuales no fueron satisfechas las necesidades, la población peruana por parte del gobierno de nuestro país como grandes empresas nacionales y extranjeras, lo que les llevo a cada persona a poder generar un ingreso para su hogar.

Objetivos de las micro y pequeñas empresas

Según ley 28015, en el artículo 1, la presente ley tienen por objeto la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al producto Bruto Interno, la ampliación del mercado interno y las exportaciones y su contribución a la recaudación tributaria.

Importancia de las micro y pequeñas empresa

Huamán (31 de agosto de 2014). Importancia de las Mypes en el Perú, [mensaje en un blog].

Recuperado <http://mypeyss.blogspot.com/2014/09/clasificacion-de-los-titulos-valores.html>

Las micro y pequeñas empresas brindan cerca de 45 % del Producto Bruto Interno (PBI).

Constituyen, pues en el principal motor desarrollo del Perú su importancia se en que:

- Proporcionan abundante puestos de trabajo
- Reducen la pobreza por medio de las actividades de generación de ingreso
- Incentivan al espíritu empresarial y el carácter emprender de la población con la principal fuente de desarrollo del sector privado
- Mejoran la distribución del ingreso
- Contribuyen al ingreso nacional y crecimiento

Tipos de micro y pequeñas empresas

Según programa de Estudios de EEB (2004), recuperado <http://www.abc.com.py/edicion-impresas/suplementos/escolar-clasificacio-de-las-microempresas-1349341.html>

Se clasifican en propiedad de capital de las micro y pequeñas empresas:

- Micro empresa familiar: solos el propietario de todo el dinero se apropia de las ganancias que se generan.
- Micro empresa asociativos: se da de un acuerdo entre dos o más personas, la cual las dos partes la ponen en marcha y asimismo se distribuyen las ganancias.

- Micro empresa unipersonal: esta se da cuando el dueño del capital es una sola persona.

Se clasifican e actividades que desarrollan:

- Micro empresas productivas: estas microempresas transforman la materia prima en los productos ya terminados para venta.
- Micro empresas comerciales: estas se dedican a vender bienes y servicios a la comunidad.

La clasificación en cantidad de funciones:

- Micro empresas de función única: se dedica a uno actividad
- Micro empresas de dos funciones: se dedican a varias funciones

Novedades de producción

- Micro empresas de producción por copia: Ofrecen bienes y servicios que se encuentran en el mercado, algunas diferencias en lo que ofrecen.
- Micro empresas de producción innovadora: producen bienes y servicios distintos a los que ya se encuentran dentro del mercado.

Huamán (2009, diciembre 15). Las Mypes en el Perú. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/las-mypes-en-el-peru/>

La tipología de las micro y pequeñas empresas, son tres estratos:

- Micro y pequeñas empresas de acumulación: generan sus utilidades para mantener su capital original e invertir con el desarrollo, tienen más activos y se evidencia una mayor capacidad de generar más empleos bien remunerados
- Micro y pequeñas empresas de subsistencia: tienen bajos niveles de ingresos que les permite solos generar ingresos que cubran su subsistencia.
- Nuevos emprendimientos: son aquellas iniciativas empresariales teniendo como objetivo las productivas, innovación, creatividad y apuntan a una situación económica mejor y más rentable.

Gestión de Calidad

Tal como los argumentan Juran y Gryna (1993) hacen la referencia a esas dos vertientes que deriva el concepto calidad por un lado estas características del servicios o producto; por otro lado la capacidad del servicio de dar satisfacción al cliente. Así Juran dice textualmente “calidad es el conjunto de características de un producto que satisfacen las necesidades de los clientes y en consecuencia hacen satisfactorio el producto”.

Capacitación al recurso humano

Tal como lo argumenta Chiavenato (1998) es proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.

La capacitación entrena a la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias.

LRH (2017). Características de la capacitación, los recursos humanos.com, recuperado de <http://www.los.recursoshumanos.com/caracteristicas-de-la-capacitacion>.

Las características de la capacitación:

- Medición: deben ser medibles en calidad y en cantidad.
- Resultados: deberían aplicarse a mediano plazo.
- Participación activa: en los cursos que se brindan.
- Teórica y práctica: el recurso humano debería plasmar sus conocimientos y habilidades obtenidas en curso capacitaciones.
- Variedad: la capacitaciones.
- Extirpase del docente: el encargado de brindar las capacitaciones es una empresa es vital.
- Diseño previo: las capacitaciones que debe tener el responsable en dictar las capacitaciones es de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Heredia (2012), importancia de la capacitación, pyme empresario. Recuperado de <https://pymeempresario.com/2012>

En la actualidad la capacitación en las organizaciones es de vital importancia porque contribuye al desarrollo de los colaboradores tanto personal como profesional.

Por ellos las empresas deben encontrar mecanismos que den a sus colaboradores los conocimientos, habilidades y actitudes que se requiere para lograr un desempeño óptimo.

En capacitación programa para transmitir la información relacionada a las actividades de cada organización. Mediante el contenido de estos, los colaboradores tienen la oportunidad de aprender cosas nuevas, actualizar sus conocimientos, relacionarse con otras personas en otras

palabras satisfacen sus propias necesidades, mediante técnicas y métodos nuevos con éxito en su puesto, permitiendo a su vez a las organizaciones alcanzar sus metas

Alguno de estos beneficios son los siguientes:

- Provoca un incremento de la productividad y calidad de trabajo
- Aumenta la rentabilidad de la organización
- Desarrolla una alta moral de 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

Micro y pequeña empresa: están constituidas por una o más personas, para obtener ganancias y les genere estabilidad económica, asimismo se generan puestos de trabajos en gran parte de la población, por lo que ayudaría a combatir la pobreza y desempleo.

En el rubro librerías, copias y bazares en Huarmey, son negocios rentables ya que en toda la época escolar hay ventas y cuando no hay época escolar están las necesidades de las empresas que adquieren útiles de oficina y de esta manera ellos pueden generar ganancias y tener una mejor calidad de vida.

Gestión de Calidad: es cumplir con las normas establecidas, para lograr vender buenos productos y servicios, para que los clientes estén satisfechos con lo que adquieren.

Capacitación al Recurso Humano: se trata de mejorar y ampliar sus conocimientos, habilidades y actitudes del recurso humano para que luego lo apliquen en los puestos donde se les ha asignado un puesto de trabajo.

III. HIPÓTESIS

El presente estudio de gestión de calidad en la capacitación al recurso humano no se planteó hipótesis porque se trató de una investigación de tipo no experimental – transversal.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El presente trabajo de investigación “gestión de la calidad en la capacitación del recurso humano en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías, copias y bazar, Huarmey, año 2017, el diseño que se aplicó , no experimental – transversal.

El diseño no experimental, porque se estudió conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.

Es de diseño Transversal, porque se realizó del 01 de enero al 31 de diciembre 2017.

4.2. Población y muestra

Población

Para el trabajo de investigación se utilizó a 12 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías, copias y bazares de la provincia de Huarmey año 2017, información que fue recopilada mediante un sondeo a todas las librería, copias y bazares de la provincia de Huarmey.

Muestra

Para el trabajo de investigación se utilizó una muestra dirigida de 10 empresas del sector comercio, rubro librerías, copias y bazares de la provincia de Huarmey año 2017 quienes aceptaron poder brindarnos informaciones.

4.3. Definición y Operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL: INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Perfil de los representantes iguales de las Micro y pequeñas empresas	Dueño: es el poseedor de una cosa respecto a esta	1. Edad	Razón: -De 18 a 30 -De 31 a 50 -De 50 a mas
		2. Sexo	Nominal: -Femenino -Masculino
		3. Grado de instrucción	Ordinal: -Sin instrucción -Básica -Superior no universitario -Superior Universitario
		4. Cargo que desempeña	Nominal: -Dueño -Administrador
		5. Tiempo que desempeña el cargo	Razón: -0-3 años -4 a 6 años -7 a mas
Perfil de las Microempresas	MYPE es la unidad económica, 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.	1. Tiempo de permanencia de la MYPE en el rubro	Razón: -0-2 años -3-5 años -6-a mas
		2. Cantidad de trabajadores:	Razón : -1-5 años -6-10 años -11 a mas
		3. Las personas que trabajan son:	Nominal: -Familiares -No familiares
		4. Objetivo de creación de la Mypes:	Nominal: -Generar ganancias -Subsistencia

Gestión de calidad en la capacitación	Capacitación al Recurso Humano: se trata de mejorar y así ampliar sus conocimientos, habilidades y actitudes del recurso humano para que luego lo apliquen en los puestos donde se les ha asignado dentro de la empresa.	1. Termino Gestión de Calidad	Nominal: -Generar ganancias -Subsistencias
		2. Técnicas modernas de la gestión de calidad	Nominal: -Benchmarking -Red – corporativas -Empowerment -Las 5 s -Otros
		3. Dificultades para la implementación de gestión de calidad	Nominal: -Poca iniciativa -Aprendizaje lento -No se adapta a los cambios -Desconocimiento del puesto -Otros
		4. Técnicas para medir el rendimiento del personal	Nominal: -Si -No
		5. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio	Nominal: -Si -No
		6. Considera Ud. Que capacitar al recurso humano	Nominal: -Inversión -Gasto -Ninguno
		7. Personal ha recibido la capacitación	Nominal: -Si -No
		8. Áreas ha recibido la capacitación	Nominal: -En marketing -En atención al cliente -Otros -Ninguno
		9. La capacitación mejora el rendimiento de la empresa	Nominal: -Si -No

VARIABLE	DIFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	MEDICIÓN
Gestión de calidad	Modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función calidad con vistas a su mejora permanente	Planificar	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos • Estrategias • Procedimientos 	Nominal
		Dirigir	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Liderazgo • Motivación 	Nominal
		Implantar	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación • Interiorización • Adaptar 	Nominal
		Controlar	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar • Comparar • Verificar 	Nominal
		Satisfacer	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar valor • Dar a conocer • Negociar 	Nominal
Capacitación al recurso humano	Se trata de mejorar y así ampliar sus conocimientos, habilidades y actitudes del recurso humano para que luego lo apliquen en los puestos donde se les ha asignado dentro de la empresa.	Mejorar	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias • Procedimientos 	Nominal
		Aplicar	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Liderazgo • Motivación 	Nominal
		Asignar	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación 	Nominal
		Controlar	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar • Comparar • Verificar 	Nominal

4.4. Técnicas e instrumentos

Para la recolección de datos

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

4.5. Plan de análisis

En el plan estudio “gestión de la calidad en la capacitación del recurso humano en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías, copias y bazar, Huarney, año 2017, fue un análisis descriptivo que se hizo con dos programas., la tabulación de tablas y figuras utilizando el programa Word y Excel .

4.6. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	PROBLACIÓN Y MUESTRA	MÉTODOS	TECNICA E INSTRUMENTOS
<p>Central: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad en la capacitación del recurso humano en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías, copias y bazar, Huarmey, año 2017?</p>	<p>General: Determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación del recurso humano en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías, copias y bazar, Huarmey, año 2017</p> <p>Específicos Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías, copias y bazar, Huarmey, año 2017. Determinar las características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías, copias y bazar, Huarmey, año 2017. Determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación del recurso humano en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías, copias y bazar, Huarmey, año 2017.</p>	<p>Gestión de Calidad: es cumplir con las normas establecidas, para lograr vender buenos productos y servicios, para que los clientes estén satisfechos de lo que han adquirido</p>	<p>Población: Para el trabajo de investigación se utilizara a 12 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías, copias y bazar Huarmey año 2017, Muestra Se utilizará una muestra de 10 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías, copias y bazar Huarmey año 2017, .</p>	<p>Diseño de la investigación: Se utilizara un diseño no experimental – transversal.</p>	<p>Técnicas: La encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

4.7. Principios éticos

En el presente estudio de investigación: “Gestión de calidad en la capacitación del recurso humano en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro de librerías, copias y bazar, Huarmey, Año 2017, se utilizara los siguientes principios éticos como la confidencialidad, respeto a las personas, confiabilidad, responsabilidad y lealtad.

Confidencialidad: solo serán publicadas la información que los representantes o gerentes de las micro y pequeñas empresas desearan que sean publicadas.

Respeto a las personas: se respetara las opiniones, religiones, costumbres de las personas que participaran en el trabajo de investigación para el bien común.

Confiabilidad: las informaciones y datos que se presentaron son reales, recopilados a través de la encuesta, internet, tesis de autores relacionados con el tema de investigación.

Lealtad: las informaciones que serán recopiladas para este trabajo de investigación serán utilizados solo para fines académicos sin perjudicar a ningún autor o informaciones que brinden representantes de las micro y pequeñas empresas.

V. RESULTADOS

a. Resultados

Tabla 01. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro de librerías, copias y bazar; Huarmey, año 2017.

Datos generales	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Edad		
18 a 30 años	1	10,0
31 a 50 años	9	90,0
51 a más años	0	0,0
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	3	30,0
Superior no universitario	4	40,0
Superior universitario	3	30,0
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	2	20,0
4 a 6 años	3	30,0
7 a más años	5	50,0
Total	10	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro de librerías, copias y bazar; Huarmey, año 2017.

Tabla 02. Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro de librerías, copias y bazar; Huarmey, año 2017.

De la Empresa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Tiempo de permanencia en el rubro		
0 a 2 años	2	20,0
3 a 5 años	3	30,0
6 a más años	5	50,0
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
Personas que trabajan		
Familiares	9	90,0
Personas no familiares	1	10,0
Total	10	100,0
Objetivo de creación		
Generar ganancias	10	100,0
Subsistencia	0	0,0
Total	10	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes del sector comercio, rubro de librerías, copias y bazar; Huarmey, año 2017.

Tabla 03. Características de la gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro de librerías, copias y bazar; Huarmey, año 2017.

Gestión de Calidad en la capacitación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Conoce el termino gestión de calidad		
Si	5	50,0
No	2	20,0
Tengo cierto conocimiento	3	30,0
Total	10	100,0
Técnicas de gestión de calidad conoce:		
Benchmarking	0	0,0
Red - corporativas	0	0,0
Empowerment	0	0,0
Las 5 s	5	50,0
Otros	5	50,0
Total	10	100,0
Dificultades para su implementación		
Poca iniciativa	1	10,0
Aprendizaje lento	9	90,0
No se adapta a los cambios	0	0,0
Desconocimiento del puesto	0	0,0
Otros	0	0,0
Total	10	100,0
Técnicas de medición del rendimiento		
La observación	0	0,0
La evaluación	2	16,0
Escala de puntuación	0	0,0
Evaluación de 360°	8	67,0
Otros	2	17,0
Total	10	100,0
Alcanza objetivos y metas		
Si	8	80,0
No	2	20,0
Total	10	100,0
Contribuye a mejorar el rendimiento		
Si	8	80,0
No	2	20,0
Total	10	100,0

Continúa...

Tabla 03. Características de la gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro de librerías, copias y bazar; Huarmey, año 2017.

Conclusión.

Antes de poner su Mypes		
Si	4	40,0
No	6	60,0
Total	10	100,0
Capacitación al recurso humano es:		
Inversion	10	80,0
Gasto	0	20,0
Ninguno	0	0,0
Total	10	100,0
Personal ha recibido capacitación		
Si	3	30,0
No	7	70,0
Total	10	100,0
Áreas de capacitación		
Marketing	0	0,0
Atención al cliente	3	30,0
Otros	0	0,0
Ninguno	7	70,0
Total	10	100,0
Mejora el rendimiento		
Si	10	80,0
No	0	20,0
Total	10	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes del sector comercio, rubro de librerías, copias y bazar; Huarmey, año 2017.

5.2.Análisis de resultados

Tabla 01

Referente a las características de los representantes de las micro y pequeñas.

Edad

En el presente estudio se tiene en la edad como resultado con respecto a la edad de los representantes: el 90 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 31 a 50 años (Tabla 01). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Abanto (2017) quien determina que el 75% de los representantes tienen entre 31 a 50 años de edad, asimismo coinciden con los resultados encontrados por Acosta (2016) quien determina que el 71.4% de los representantes tienen entre 31 a 50 años, se asimila también con los resultados encontrados por Vives (2016) quien manifiesta que el 100% de los representantes tienen entre 31 a 50 años, asimismo se asimila con los resultados encontrados por Villareal (2016) quien determina que el 67% de los representantes encuestados tienen entre 31 a 45 años, así como también coinciden con los resultados encontrados por Turriate (2017) quien manifiesta que el 50% de los representantes encuestados tienen entre 31 a 50 años de edad. Pero contrasta con los resultados por Fernandez (2017) quien manifiesta que el 44% de los representantes tienen entre 18 a 30 años de edad.

Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro de librerías, copias y bazar librería, están dirigidas por personas adultas de 31 a 50 años de edad en promedio capaces de liderar, lograr metas, objetivos y evitar los fracasos y quiebres por la experiencia en el mercado.

Sexo

Con respecto al sexo de los representantes: el 70 % de los representantes encuestados de las micro y pequeñas empresas son de sexo femenino (Tabla 01). Estos resultados coinciden con los resultados por Fernandez (2017) quien manifiesta que el 60 % de sus representantes son de género femenino, asimismo coincide con los resultados encontrados por Acosta (2016) quien manifiesta que el 64.3% de los representantes son de género Femenino, como también coinciden los resultados por Turriate (2017) quien

manifiesta que el 58.3% de los representantes encuestados son de sexo femenino. Pero contrasta con los resultados por Abanto (2017) quien manifiesta que 87.5% de los representantes son de sexo masculino, así como también contrastan con los resultados por Vives (2016) manifiesta que el 75% de los representantes son de sexo Masculino. Esto nos demuestra que de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro de librerías, copias y bazar son dirigidos por el sexo femenino

Grado de instrucción

Con respecto al grado de instrucción de los representantes: el 40 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen grado de instrucción de superior no universitario (Tabla 01). Estos resultados coinciden con los resultados por Villareal (2016) manifiesta que el 40% de los representantes tienen grado de instrucción superior no universitaria completa. Pero contrastan con los resultados por Fernandez (2017) manifiesta que el 60 % de los representantes tienen grado de instrucción universitaria, asimismo contrastan con los resultados por Abanto (2017) quien manifiesta que el 100% de los representantes tienen el grado de instrucción secundaria, así como también contrasta con los resultados por Acosta (2016) El 42.8% de los representantes tienen Grado de instrucción secundaria, y contrastan con los resultados por Vives (2016) manifiesta que el 50% de los representantes encuestados tienen Grado de instrucción superior universitaria. Estos nos demuestran que los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro de librerías, copias y bazar, son personas que demuestra que las representantes de las micro y pequeñas empresas con estudios superior no universitaria, emprendedores que quieren triunfar en el negocio.

Cargo que desempeña

Con respecto al cargo que desempeña de los representantes: el 90% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son dueños (Tabla 01), estos resultados coinciden con los resultados por Abanto (2017) quien manifiesta que el 100 % de los representantes legales son los dueños. Asimismo estos resultados coinciden con los resultados por Villareal (2016) quien manifiesta que el 54% de representantes encuestados son los dueños. Pero contrastan con los resultados por Acosta (2016) El 87.5% de los representantes legales dijeron ser los administradores de la empresa, asimismo contrasta

con los resultados por Vives (2016) quien manifiesta que el 75% de los representantes legales dijeron ser los administradores de la empresa. Esto nos demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro de librerías, copias y bazar, son los dueños de las micro y pequeñas empresa, asimismo demuestra que son los administradores.

Tiempo en el cargo

Con respecto al tiempo que tienen en el cargo de los representantes: el 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 7 a más años desempeñándose en el cargo (Tabla 01). Estos resultados coinciden con los resultados por Abanto (2017) manifiesta que el 62.5% de los representantes legales dijeron que tienen de 7 años a mas en el cargo, pero contrastan con los resultados por Acosta (2016), manifiestan que el 50% de los representantes tienen de 4 a 6 años es tiempo que desempeñan ese cargo, asimismo contrastan con los resultados por Vives (2016) manifiesta que el 50% de los representantes encuestados dijeron que de 1 a 3 años es tiempo que desempeñan ese cargo. Esto nos demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro de librerías, copias y bazar, tienen la experiencia en el rubro del negocio de librerías que son personas mayores quienes van a contribuir a la mejora del negocio y así lograr el éxito.

Tabla 02

Referentes a las Características de las micro y pequeñas empresas.

Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

Con respecto al Tiempo de permanencia en el rubro: el 90% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 6 a más años en el rubro (Tabla 02). Estos resultados coinciden con los resultados por Abanto (2017) quien manifiesta que el 62.5% de los representantes tienen de 7 a más en el rubro, asimismo coinciden con los resultados por Acosta (2016) quien manifiesta que el 57.1% los representantes tienen de 7 años a más en el rubro. Pero contrastan con los resultados por Fernandez (2017) quien manifiesta el 60% de los representantes legales tiene más de 5 años a más en la rubro de restaurantes, asimismo contrastan con los resultados por Villareal (2016) quien manifiestan que el 67% de los representantes tienen entre 3 y 4 años de actividad en el

rubro. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro de librerías, copias y bazar empresas tienen de 7 a más años en rubro.

Número de trabajadores.

Con respecto a los resultados del número de trabajadores en la micro y pequeña empresa: el 100% tienen entre 1 a 5 trabajadores (Tabla 02). Estos resultados coinciden con los resultados por Fernandez (2017) quien manifiesta que el 80 % de los empresarios dijeron que tienen más de 1 a 5 trabajadores, asimismo coinciden con los resultados por Abanto (2017) quien manifiesta que el 100 % de los representantes legales dijeron tener de 1 a 5 trabajadores. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro de librerías, copias y bazar, tienen entre 1 a 5 trabajadores.

Personas que trabajan

Con respecto a los resultados de las personas que trabajan en la micro y pequeña empresa: el 90% son familiares (Tabla 02). Estos resultados coinciden con los resultados por Abanto (2017) quien manifiesta que el 75% de los representantes dijeron que tener a sus familiares trabajando, así como también coinciden con los resultados por Turriate (2017) quien manifiesta que el 66.3% de los representantes encuestados dijeron que las personas que trabajan en su empresa son familiares. Pero contrastan con los resultados por Acosta (2016) quien manifiesta que 64.3% de los representantes dijeron que las personas que trabajan en la empresa no son familiares. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro de librerías, copias y bazar, tienen a sus familiares trabajando.

Objetivo de la creación

Con respecto a los resultados del objetivo de creación de las micro y pequeñas empresas: el 100% de los representantes crea su negocio con el objetivo de generar ganancias (Tabla 02). Estos resultados coinciden con los resultados por Fernandez (2017) quien manifiesta que el 50 % de los empresarios tienen por objetivo el generar ganancias, asimismo coinciden con los resultados por Abanto (2017) quien manifiesta que el 75%

de los representantes legales tienen por objetivo generar ganancias, como también coinciden con los resultados por Acosta (2016) quien manifiesta que el 78.6% de los representantes tienen por objetivo el generar ganancias, asimismo coinciden con los resultados por Vives (2016) quien manifiesta que el 100% de los representantes tienen por objetivo el generar ganancias, como también con los resultados por Turriate (2017) quien manifiesta que el 75% de los empresarios encuestados tienen por objetivo generar ganancias. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro de librerías, copias y bazar, manifestaron que las micro y pequeñas empresas están creadas con el objetivo de generar ganancias.

Tabla 03

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

Termino gestión de calidad

Con respecto a los resultados de conocer el término de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas: el 50% de los representantes conocen el término de gestión de calidad (Tabla 03). Estos resultados coinciden con los resultados por Acosta (2016) El 57.1% de los representantes encuestados tienen cierto conocimiento del termino gestión de calidad, asimismo coinciden con los resultados por Turriate (2017) quien manifiesta que el 58.3% representantes dijeron que si conocen el termino de gestión de calidad. Pero contrastan con los resultados por Abanto (2017) quien manifiesta que el 100 % de los representantes no tienen conocimientos del término gestión de calidad. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro de librerías, copias y bazar, tienen conocimiento del término de gestión de calidad.

Técnicas de gestión de calidad

Con respecto a los resultados de las técnicas de gestión de calidad que conocen en las micro y pequeñas empresas: el 60% de los representantes conocen la técnica de las 5s (Tabla 03). Estos resultados. Coinciden con los resultados por Acosta (2016) quien manifiesta el 42.8% de los representantes encuestados conocen las técnicas modernas de gestión de calidad es las 5s. Pero contrastan con los resultados por Turriate (2017) quien manifiesta que el 41.7% de los representantes encuestados conoce la técnica moderna

de gestión de calidad es el outsourcing. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro de librerías, copias y bazar, aplican la técnica de gestión de calidad de las 5s.

Dificultades para su implementación

Con respecto a los resultados de las dificultades para su implementación de las técnicas de gestión de calidad: el 90% de los representantes tienen las dificultades para su implementación de un aprendizaje lento (Tabla 03). Pero estos resultados contrastan con los resultados por Turriate (2017) quien manifiesta que el 41.7% de los representantes encuestados tuvieron dificultades con un aprendizaje lento para la gestión de calidad. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro de librerías, copias y bazar, tuvieron dificultades de un aprendizaje lento.

Técnicas de medición del rendimiento

Con respecto a los resultados de las técnicas de medición del rendimiento en la gestión de calidad: el 67% de los representantes aplican la técnica de rendimiento la evaluación de 360° (Tabla 03). Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro de librerías, copias y bazar, aplican la técnica de rendimiento la evaluación de 360°.

Alcanza objetivos y metas

Con respecto a los resultados de la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas: el 80% de los representantes de las micro y pequeñas empresas dijeron que la gestión de calidad si ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas (Tabla 03). Estos resultados coinciden con los resultados por Acosta (2016) quien manifiesta que el 71.4% de los representantes encuestados dijeron que la gestión de calidad si ayuda alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro de librerías, copias y bazar, opinan que la gestión calidad si ayuda a alcanzar objetivos y metas trazadas.

Contribuye a mejorar el rendimiento

Con respecto a los resultados de la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento: el 80% de los representantes de la micro y pequeñas empresas dijeron que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento (Tabla 03). Estos resultados coinciden con los resultados por Abanto (2017) quien manifiesta que el 62.5% de los representantes encuestados considera que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa, asimismo coinciden con los resultados por Acosta (2016) quien manifiesta que el 100% de los representantes encuestados dijeron que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, como también coinciden con los resultados por Turriate (2017) quien manifiesta que el 66.7% de los representantes encuestados dijeron que la gestión de calidad si contribuye a la mejora del negocio. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro de librerías, copias y bazar, opinan que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento.

Antes de poner su Mypes

Con respecto a los resultados de la capacitación que recibieron antes de poner su Mypes: el 60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas dijeron que no recibieron capacitación antes de emprender su Mypes (Tabla 03). No se encontraron simulaciones de antecedentes o contrastes de resultados. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro de librerías, copias y bazar, no recibieron una capacitación antes de emprender su negocio.

Capacitación al recurso humano

Con respecto a los resultados de la capacitación al recurso humano es: el 80% de los representantes de las micro y pequeñas empresas dijeron que la capacitación al recurso humano es una inversión (Tabla 03). Estos resultados coinciden con los resultados por Abanto (2017) quien manifiesta que el 100% de los empresarios encuestados dijeron que la capacitación es una inversión, asimismo coinciden con los resultados por Vives (2016) quien manifiesta que el 75% de los representantes encuestados dijeron que la capacitación es una inversión. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de

las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro de librerías, copias y bazar, opinan que la capacitación del recurso humano es una inversión.

Personal ha recibido capacitación

Con respecto a los resultados de la capacitación al personal es: el 70% de los representantes de las micro y pequeñas empresas dijeron que su personal no ha recibido capacitación (Tabla 03). Estos resultados coinciden con los resultados por Abanto (2017) quien manifiesta que el 75% de los empresarios encuestados dijeron que no reciben capacitación empresarial. Asimismo coinciden con los resultados por Vives (2016) quien manifiesta que el 75% de los representantes encuestados dijeron que no han capacitado a su personal. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro de librerías, copias y bazar, no capacitan a su personal.

Áreas

Con respecto a los resultados en qué áreas han recibido capacitación el personal es: el 70% de los representantes dijeron que su personal no ha recibido curso en ninguna área. No se encontraron simulaciones de antecedentes o contrastes de resultados (Tabla 03). Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro de librerías, copias y bazar, no brindan capacitaciones a su personal en ninguna área.

Mejora el rendimiento

Con respecto a los resultados de la mejora del rendimiento al recibir una capacitación. Es el 80% de los representantes dijeron que la capacitación mejora el rendimiento en el negocio (Tabla 03). No se encontraron simulaciones de antecedentes o contrastes de resultados. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro de librerías, copias y bazar, opinan que la capacitación mejora el rendimiento en el negocio.

VI. CONCLUSIONES

- La gran mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro de librerías, copias y bazar; Huarmey, año 2017, son personas adultas que tienen entre 31 a 50 años de edad, la mayoría son dirigidas por mujeres, la mayoría relativa tienen estudios superiores no universitarios, la gran mayoría tiene como representantes a los propios dueños, y la mayoría de los representantes tienen de 7 años o más en el cargo.
- La mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro de librerías, copias y bazar; Huarmey, año 2017, tienen como tiempo de permanencia de 6 años o más en el rubro, asimismo la totalidad de las micro y pequeñas empresas entre 1 a más trabajadores, la gran mayoría de las personas que trabajan en las micro y pequeñas empresas son familiares, y la totalidad de las micro y pequeñas empresas tienen el objetivo de la creación del negocio generar ganancias.
- La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas si tienen conocimiento en terminología de gestión de calidad; conocen como las técnicas de gestión de calidad las 5 S; asimismo la gran mayoría tuvieron dificultades para su implementación con un aprendizaje lento, la mayoría aplica la evaluación de 360° como las técnicas de medición del rendimiento. La gran mayoría de los representantes encuestados manifiesta que la gestión de calidad si ayuda a cumplir alcanzar objetivos y metas trazadas, y contribuye a mejorar el rendimiento; la mayoría de los representantes encuestados no recibió capacitación antes de poner su micro y pequeña empresa, la mayoría manifiesta que la capacitación al recurso humano es una inversión; la mayoría de los encuestados manifiestan que el personal no ha recibido capacitación, la mayoría no ha recibido capacitación en ninguna área, asimismo la gran mayoría manifiesta que la capacitación mejora el rendimiento del recurso humano.

REFERENCIAS

Acosta, M. (2016). *Gestión de calidad en la capacitación en ventas de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2016* (Tesis de pregrado).Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Chimbote.

Abanto, K. (2017). *Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, distrito de coischo, 2017* (Tesis de pregrado).Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Chimbote.

Del libro: *Iniciación a la Organización y Técnica Comercial*, de Idalberto Chiavenato, Mc Graw Hill, Pág. 4

Fernandez, L. (2017) *Gestión de calidad y capacitación al personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro – restaurantes, sector central – La esperanza, año 2016* (Tesis de pregrado).Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Chimbote.

Heredia (2012). *Importancia de la capacitación, pyme empresario*, recuperado de <https://www.pymempresario.com/2012>

Huamán j. (2009, diciembre 15). *Las Mypes en el Perú*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/las-mypes-en-el-peru/>

Huamán C. (31 de agosto de 2014). *Importancia de las Mypes en el Perú*, [mensaje en un blog]. Recuperado de <http://mypesss.blogspot.com/2014/09/clasificacion-de-los-titulos-valores.html>

Longenecker (2001), *ventajas y desventajas de las pymes*. Recuperado de <http://www.eumed.net/tesisdoctorales/2013/jelc/ventajas-pymes.html>

Ley N° 28015, (2003). *Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa. Título I. Definición de la Micro y Pequeña Empresa. (pag.1)*. Recuperado de http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf (22.10.17) 47

Ley N° 30056, (2013). *Ley que modifica diversas Leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. Título II. Capítulo I. Características de las micro, pequeñas y medianas empresas. (pág. 5)*. Recuperado de http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/ML_GRAL_INVERSION_LEY_30056/Ley%20N%2030056.pdf (22.10.17)

LRH (2017). *Características de la capacitación*, los recursos humanos.com, Recuperado de <http://www.losrecursoshumanos.com/caracteristicas-de-la-capacitacion>

Programa de Estudios de EEB (2004), *clasificación de las microempresas*.

Recuperado <http://www.abc.com.py/ediciónimpresa/suplementos/escolar/clasificacion-de-las-microempresas-1349341.html>

Turriate, A. (2017). *Gestión de calidad con el uso de las Tic's en las micro y pequeña empresa del sector comercio – rubro librería del distrito de Santa en el año 2016* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Chimbote.

Villareal, E. (2016). *Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro librerías del distrito de nuevo Chimbote, año 2015* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Chimbote.

Vives, M. (2016). *La capacitación del recurso humano en las micro y pequeñas empresas, rubro minimarkets, del distrito de Barranca 2015* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Chimbote.

ANEXO 01

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	TIEMPO DE DURACION DEL 10 DE MARZO AL 10 DE JULIO															
	SEMANAS															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Búsqueda del problema	x															
Título de la tesis	x	x														
Planeamiento del problema		x	x													
Objetivos de la investigación			x													
Justificación de la investigación				x	x											
Marco teórico y conceptual				x	x	x										
Revisión del turnitin							x									
Realización de la metodología							x	x	x	x						
Revisión del proyecto Final											x	x	x	x	x	x

ANEXO 02

PRESUPUESTOS

ACTIVIDADES	COSTOS
Asesoramiento matricula	S/. 300.00
Pasajes	S/. 480.00
Otros (lapicero, cuaderno, etc)	S/. 50.00
Alimentación	S/. 120.00
Taller de titulación	S/. 1500.00
Impresiones	S/. 25.00
Copias del cuestionario	S/. 25.00
Impresión del Informe	S/. 30.00
Total	S/. 2530.00

ANEXO 03

POBLACIÓN

ITEM	RAZON SOCIAL	DIRECCION
1	Mi Mago	Jr. 28 de Julio Mz. T Lt. 05A
2	SHEILA	Jr. Dos de Mayo s/n casco urbano
3	Vera	Jr. Casma S/N Int. 45
4	Santa Rosa	Jr. 28 de Julio Mz. T Lote 11
5	Karmela	Jr. Los andes
6	M & G	Av. Grau 468
7	Milagritos	Jr. Grau 368 Mz B Lt19
8	Gonzales	Asoc. Alberto Reyes Stand n° 29
9	Arabel	Av. Grau 465
10	Universal	Jr. 28 de Julio
11	Madeleine	Av. Garcilazo de la Vega S/N
12	Angella y Eduardo	Mercado Nueva esperanza stand N°

ANEXO 04

MUESTREO

ITEM	RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN
1	Mi Mago	Jr. 28 de Julio Mz. T Lt. 05A
2	Sheila	Jr. Dos de Mayo s/n casco urbano
3	Vera	Jr. Casma S/N INT. 45
4	Santa Rosa	Jr. 28 de Julio Mz. T Lote 11
5	Karmela	Jr. Los Andes
6	Milagritos	Jr. Grau 368 Mz B Lt19
7	Gonzales	Asoc. Alberto Reyes Stand n° 29
8	Arabel	Av. Grau 465
9	Universal	Jr. 28 de Julio
10	Madeleine	Av. Garcilazo de la Vega S/N

ANEXO 05

CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CUESTIONARIO

El presente cuestionario estructurado servirá para la elaboración del trabajo de investigación de tesis Titulada “GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN DEL RECURSO HUMANO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO DE LIBRERÍAS, COPIAS Y BAZAR; HUARMEY, AÑO 2017”. Tesis que servirá para lograr el título profesional de Licenciada en Administración

Agradecemos a Ud. conteste con la verdad, para así obtener toda la información necesaria que contribuirá al desarrollo de nuestra investigación,

I. GENERALIZACION

A) REFERENTE A LOS REPRESENTANTE DE LA MYPE

1. La edad del representante legal de la MYPE

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

2. Sexo del representante legal de la MYPE

- a) Masculino
- b) Femenino

3. ¿Cuál es el grado de instrucción del representante legal de la MYPE?

- a) Sin instrucción
- b) Básica
- c) Superior no Universitario
- d) Superior Universitario

4. ¿Cuál es el cargo que desempeña dentro de la MYPE?

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Hace cuantos años desempeña en el cargo?

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

B) REFERENTE A LAS MYPES

6. ¿Cuántos años tiene la MYPE en el mercado?

- a) 0 – 2 años
- b) 3 – 5 años
- c) 6 a mas

7. ¿Cuántos trabajadores tiene su empresa?

- a) 1 – 5 trabajadores
- b) 6 - 10 trabajadores
- c) 11 a mas

8. las personas que trabajan en su empresa son :

- a) familiares
- b) personas no familiares

9. objetivo de creación de la MYPE

- a) Generar ganancias

- b) Subsistencias

C. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACION

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) Red – corporativas
- c) Empowerment
- d) Las 5 s
- e) Otros

12. ¿Qué dificultades para la implementación de gestión de calidad?

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

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

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

14. La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la MYPE

- a) Si
- b) No

15. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio

- a) Si
- b) No

16. Usted ha recibido un tipo de capacitación antes de poner su MYPE en funcionamiento

- a) Si
- b) No

17. Considera Ud. Que capacitar al recurso humano es:

- a) Inversión
- b) Gasto
- c) Ninguno

18. Su personal ha recibido la capacitación

- a) Si
- b) No

19. En qué áreas ha recibido la capacitación

- a) En marketing
- b) En atención al cliente
- c) Otros
- d) Ninguno

20. La capacitación mejora el rendimiento de la empresa

- a) Si
- b) No

HECHO POR: MARGARET PATRICIO FIGUEROA

VALIDADO POR:

ANEXO 06

CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CUESTUONARIO

El presente cuestionario estructurado servirá para la elaboración del trabajo de investigación de tesis Titulada "GESTION DE CALIDAD EN LA CAPACITACION DEL RECURSO HUMANO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO DE LIBRERIAS, COPIAS Y BAZAR; HUARMEY, AÑO 2017". Tesis que servirá para lograr el título profesional de Licenciada en Administración

Agradecemos a Ud. conteste con la verdad, para así obtener toda la información necesaria que contribuirá al desarrollo de nuestra investigación,

I. GENERALIZACION

A) REFERENTE A LOS REPRESENTANTE DE LA MYPE

1. La edad del representante legal de la MYPE

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

2. Sexo del representante legal de la MYPE

- a) Masculino
- b) Femenino

3. ¿Cuál es el grado de instrucción del representante legal de la MYPE?

- a) Sin instrucción
- b) Básica
- c) Superior no Universitario
- d) Superior Universitario

4. ¿Cuál es el cargo que desempeña dentro de la MYPE?

- a) Dueño
- b) Administrador

5. **Hace cuantos años desempeña en el cargo?**

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

B) REFERENTE A LAS MYPES

6. **¿Cuántos años tiene la MYPE en el mercado?**

- a) 0 - 2 años
- b) 3 - 5 años
- c) 6 a mas

7. **¿Cuántos trabajadores tiene su empresa?**

- a) 1 - 5 trabajadores
- b) 6 - 10 trabajadores
- c) 11 a mas

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

- a) familiares
- b) personas no familiares

9. **objetivo de creación de la MYPE**

- a) Generar ganancias
- b) Subsistencias

C. REFERENTE A LA VARIABLE GESTION DE CALIDAD EN LA CAPACITACION

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) Red - corporativas
- c) Empowerment
- d) Las 5 s
- e) Otros

12. ¿Qué dificultades para la implementación de gestión de calidad?

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

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

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

14. La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la MYPE

- a) Si
- b) No

15. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio

- a) Si
- b) No

16. Usted ha recibido un tipo de capacitación antes de poner su MYPE en funcionamiento

- a) Si
- b) No

17. Considera Ud. Que capacitar al recurso humano es:

- a) Inversión
- b) Gasto
- c) Ninguno

18. Su personal ha recibido la capacitación

- a) Si
- b) No

19. En qué áreas ha recibido la capacitación

- a) En marketing
- b) En atención al cliente
- c) Otros
- d) Ninguno

20. La capacitación mejora el rendimiento de la empresa

- a) Si
- b) No

HECHO POR: MARGARET PATRICIO FIGUEROA

VALIDADO POR:

ANEXO 07

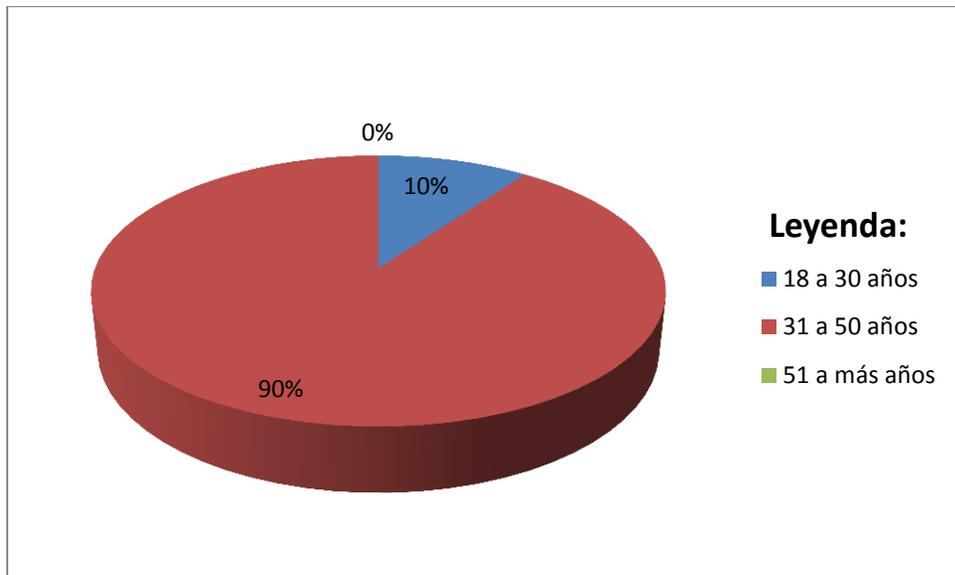


Figura 1. Edad de los representantes de las micro y pequeñas empresa

Fuente: Tabla 01

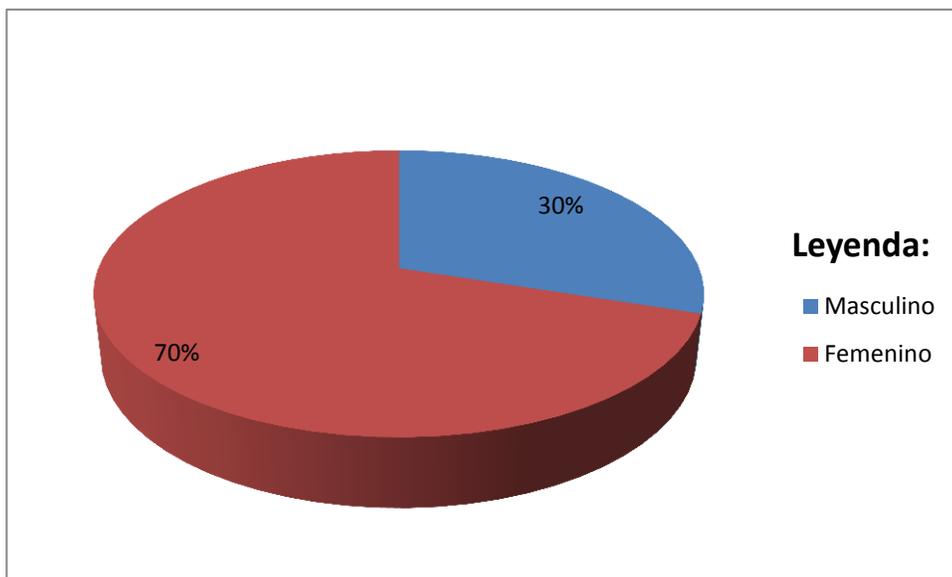


Figura 2. Sexo de los representantes de las micro y pequeñas empresa

Fuente: Tabla 01

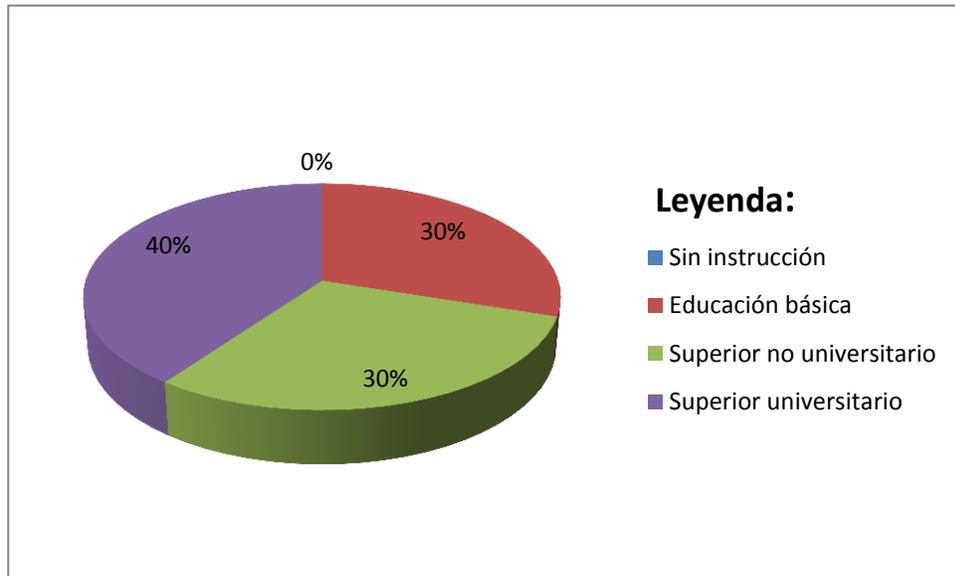


Figura 3. Grado de instrucción de los representantes de las micro y pequeñas empresa

Fuente: Tabla 01

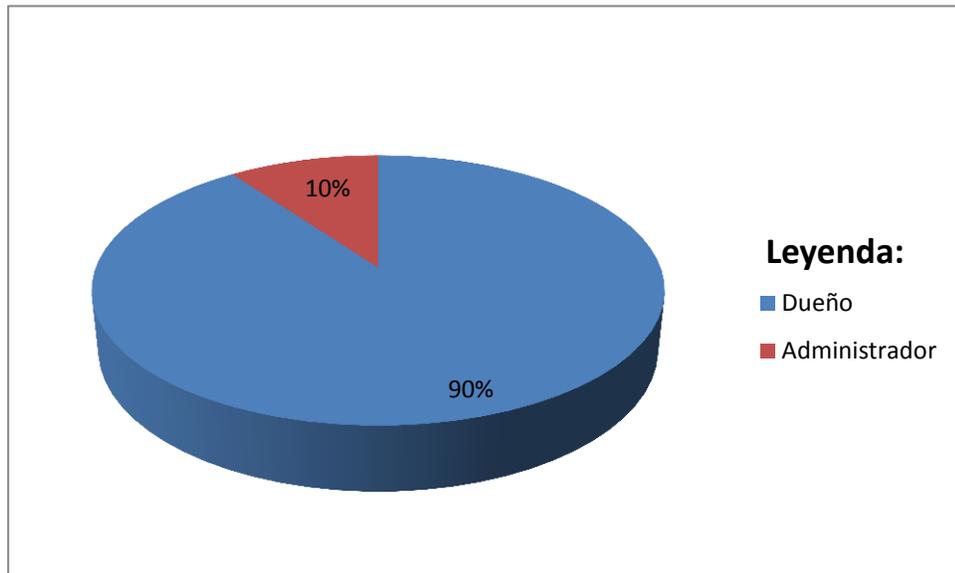


Figura 4. Cargo que desempeña de los representantes de las micro y pequeñas empresa

Fuente: Tabla 01

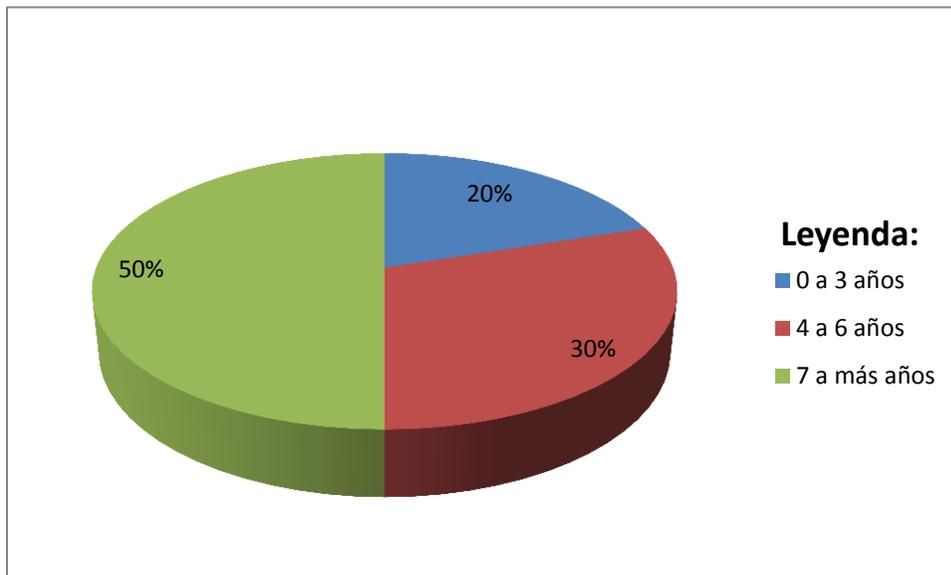


Figura 5. Tiempo en el Cargo que desempeña de los representantes de las micro y pequeñas empresa

Fuente: Tabla 01

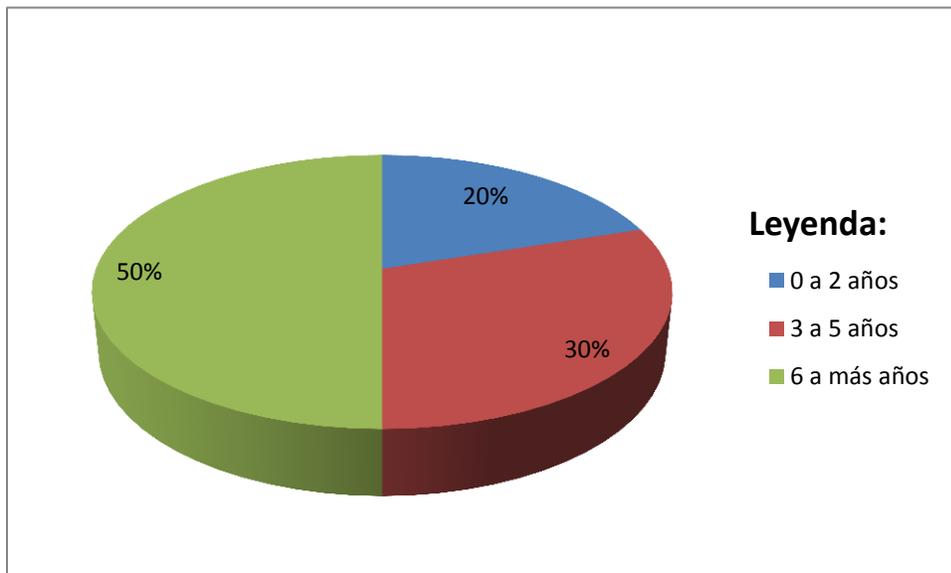


Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro de los representantes de las micro y pequeñas empresa

Fuente: Tabla 02

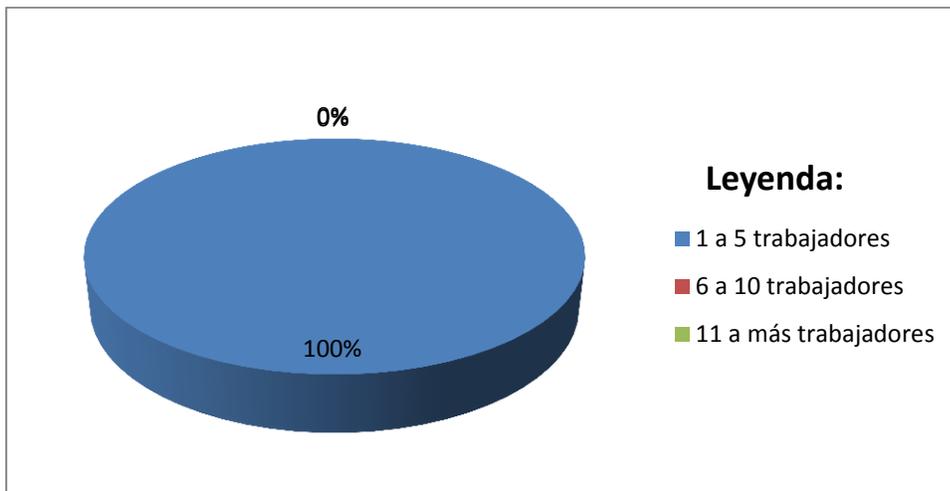


Figura 7. Número de trabajadores de las micro y pequeñas empresa

Fuente: Tabla 02

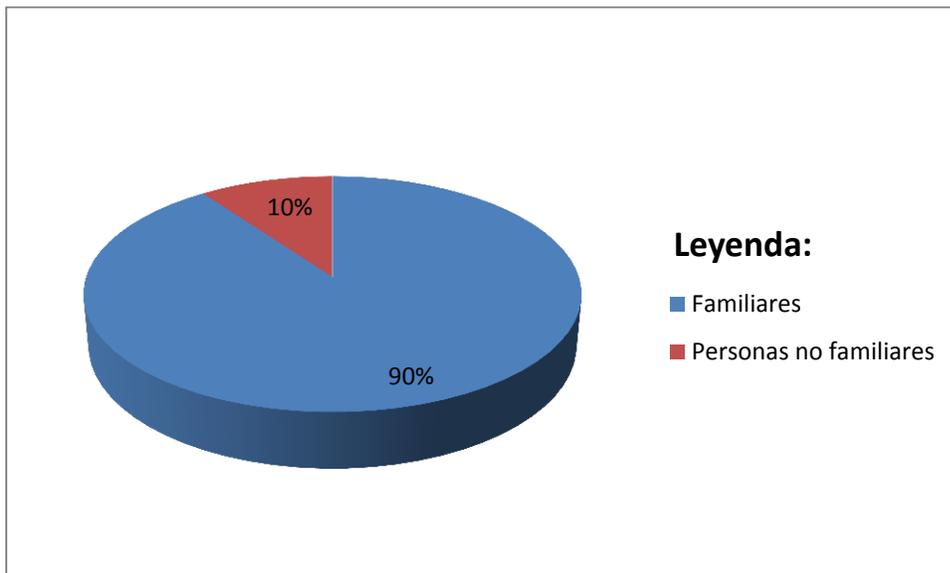


Figura 8. Personas que trabajan en las micro y pequeñas empresa

Fuente: Tabla 02

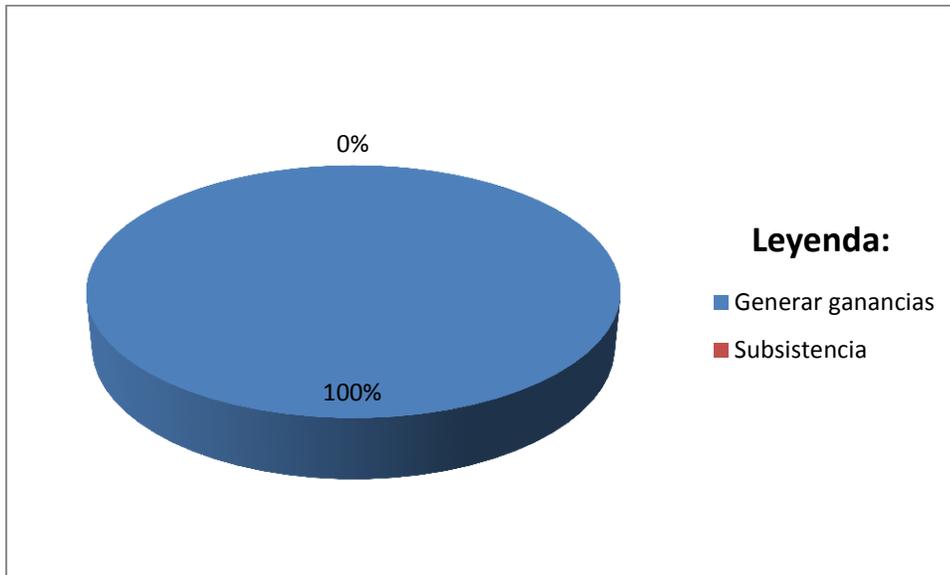


Figura 9. Objetivo de creación de las micro y pequeñas empresa

Fuente: Tabla 02

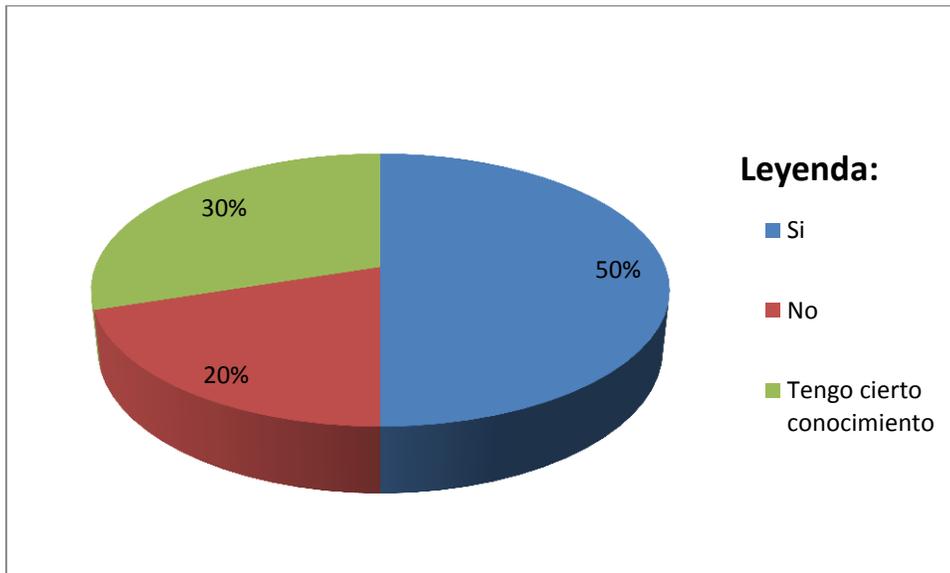


Figura 10. Conocimiento del termino gestión de calidad de las micro y pequeñas empresa

Fuente: Tabla 03

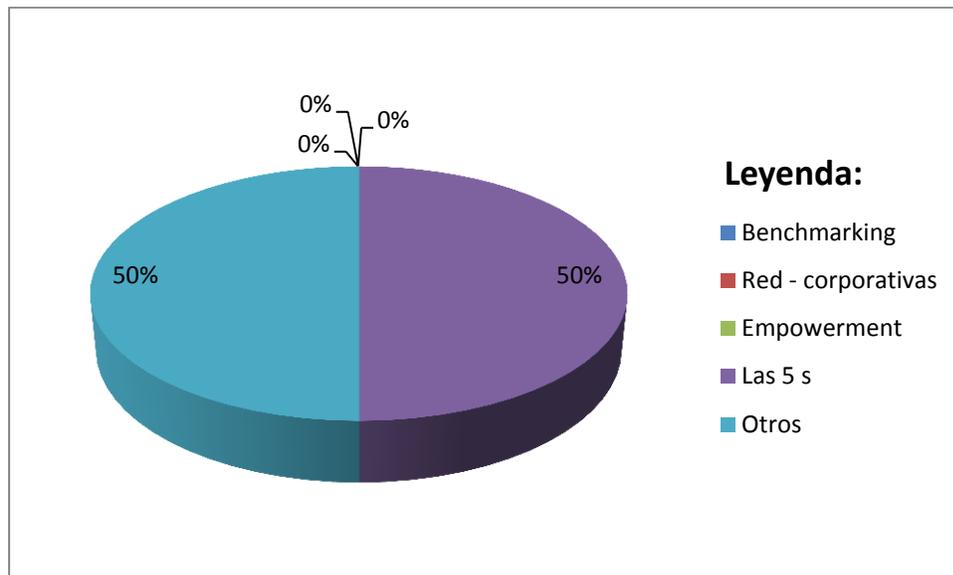


Figura 11. Técnicas de gestión de calidad que aplican las micro y pequeñas empresa

Fuente: Tabla 03

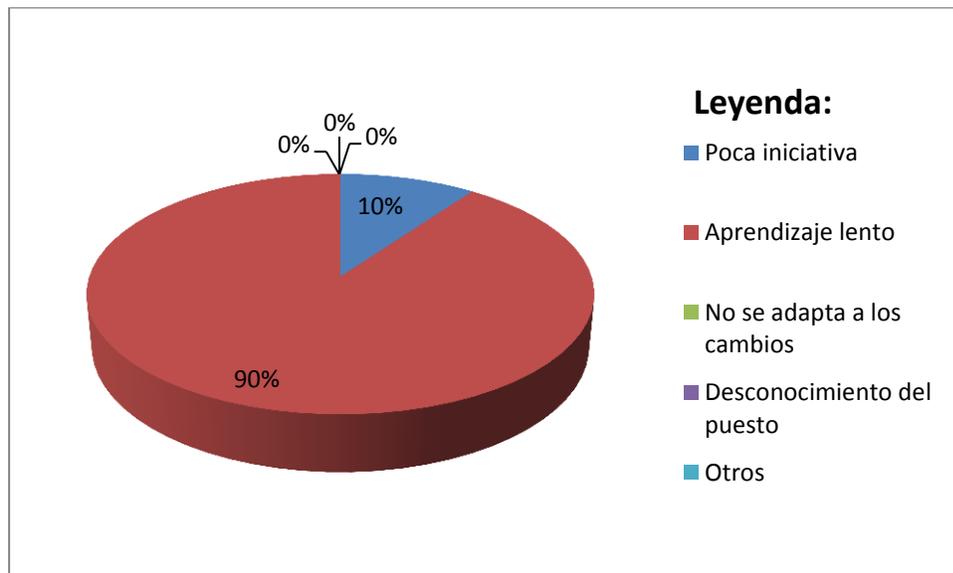


Figura 12. Dificultades para implementación de la gestión de calidad las micro y pequeñas empresa

Fuente: Tabla 03

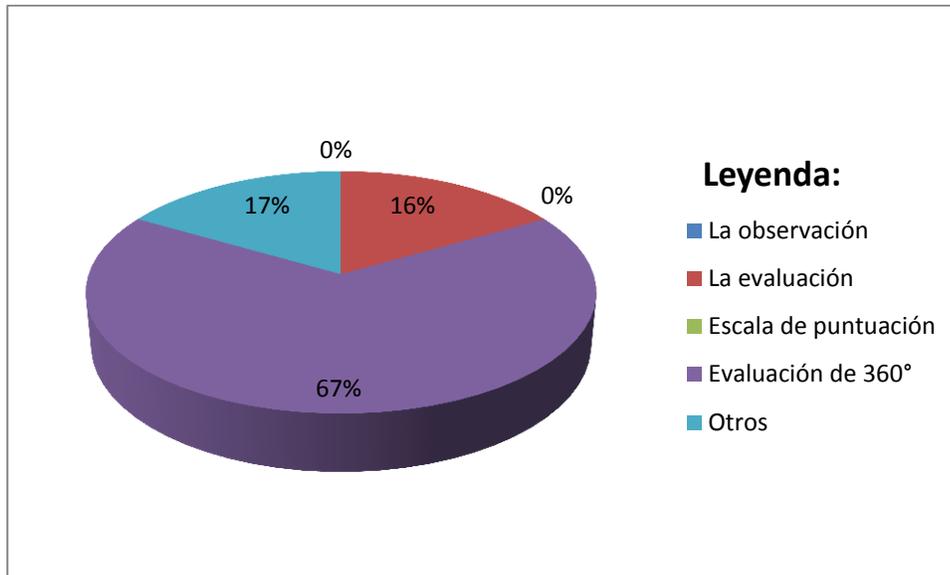


Figura 13. Técnicas de medición de rendimiento de las micro y pequeñas empresa

Fuente: Tabla 03

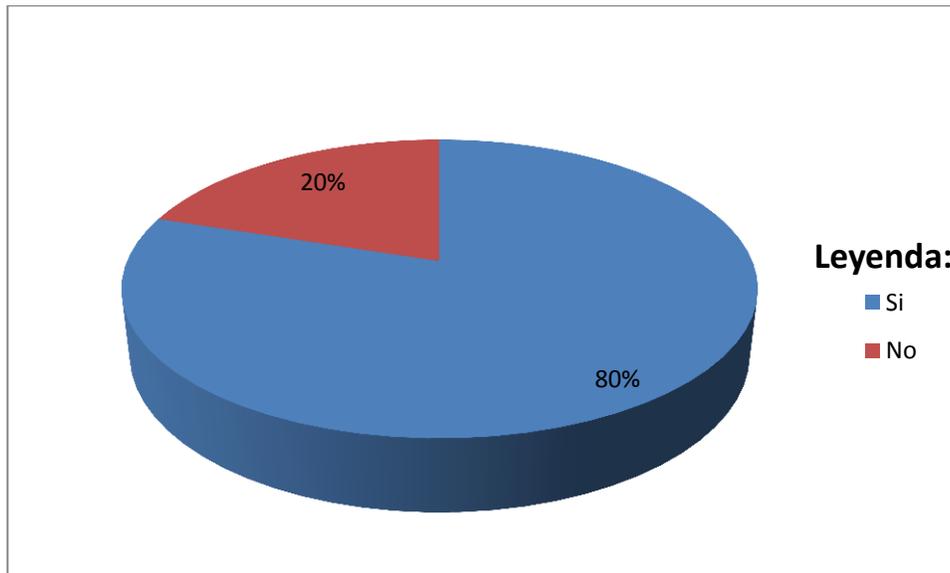


Figura 14. Alcanzar objetivos y metas de las micro y pequeñas empresa

Fuente: Tabla 03

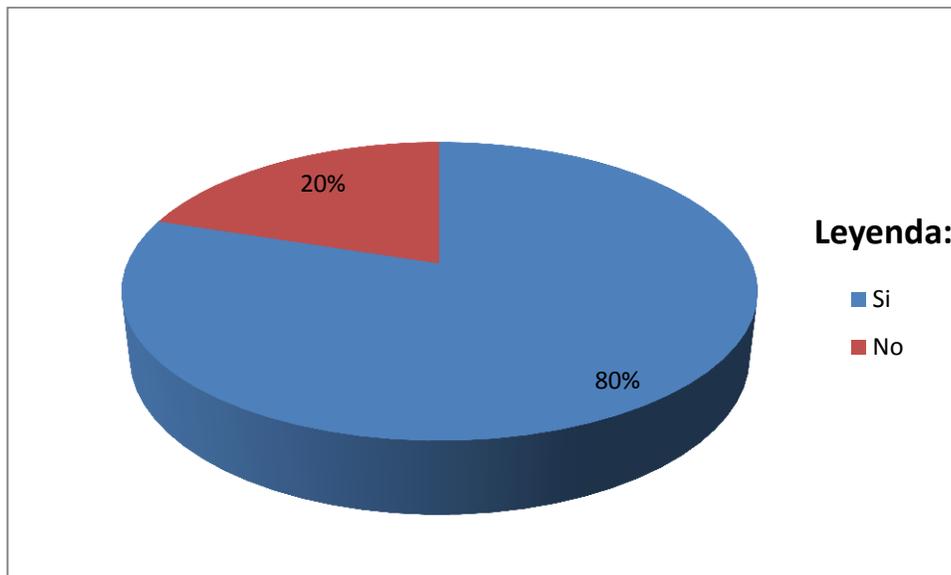


Figura 15. La capacitación contribuye a mejorar el rendimiento de las micro y pequeñas empresa

Fuente: Tabla 03

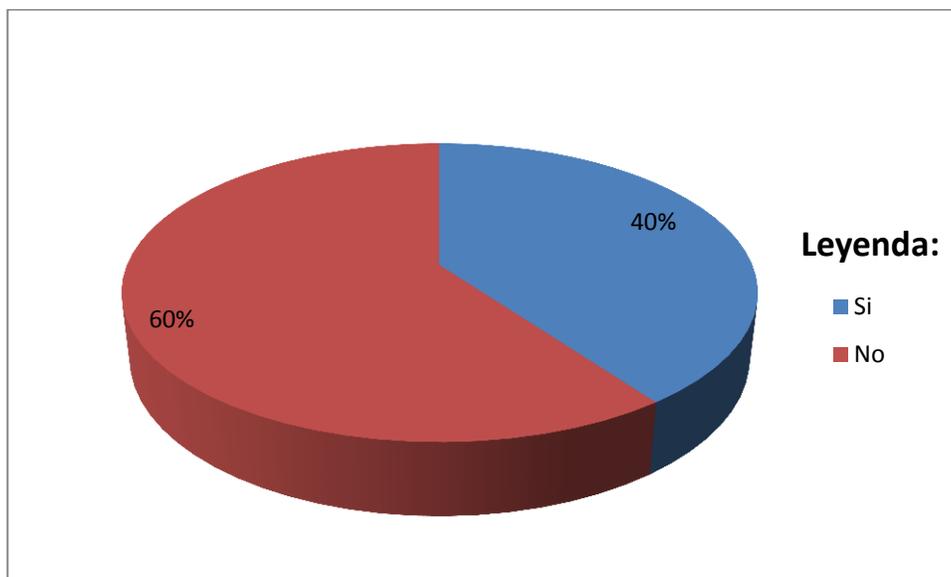


Figura 16. Capacitación antes de poner la micro y pequeña empresa

Fuente: Tabla 03

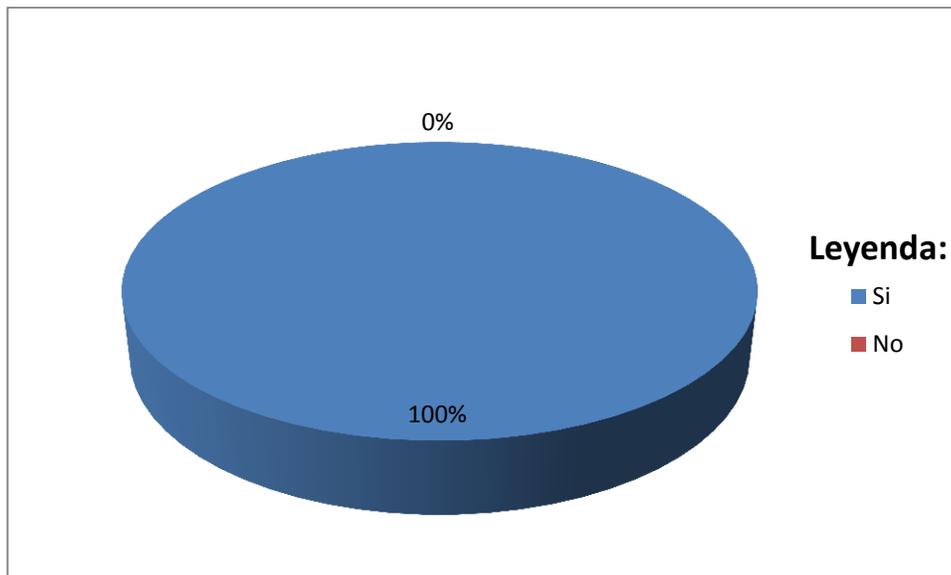


Figura 17. Cursos para mejorar el rendimiento en la micro y pequeña empresa

Fuente: Tabla 03

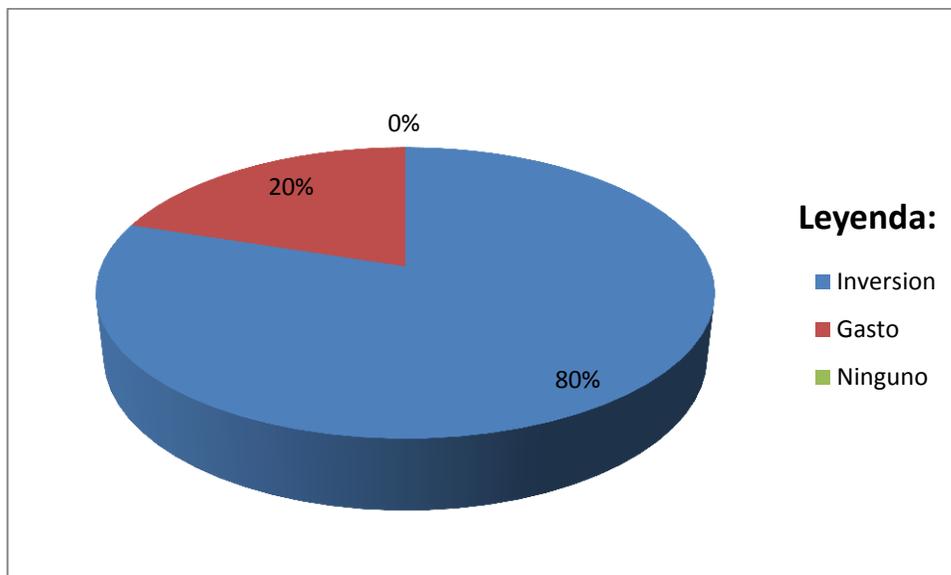


Figura 18. Recibe capacitación el personal de la micro y pequeña empresa

Fuente: Tabla 03

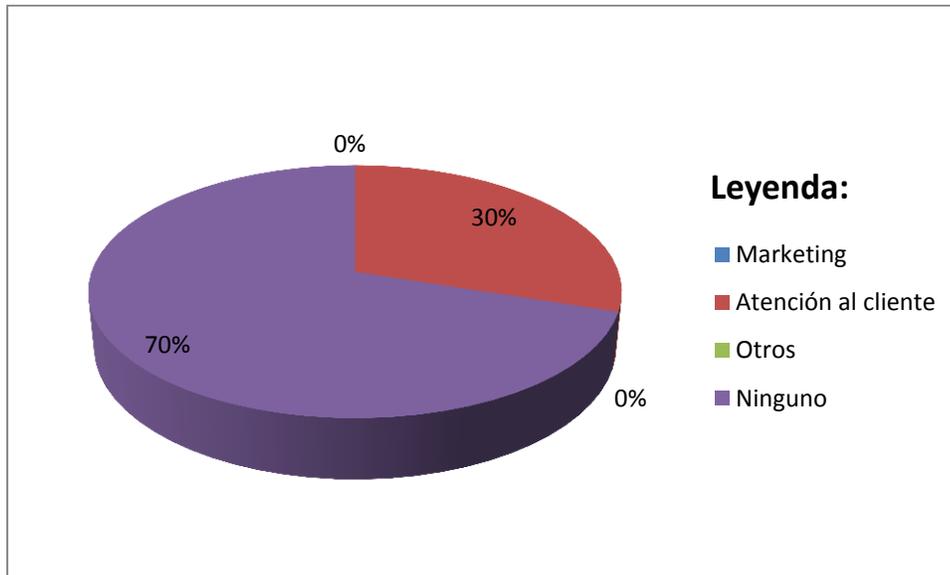


Figura 19. Recibe capacitación el personal en áreas específicas de las micro y pequeña empresa

Fuente: Tabla 03

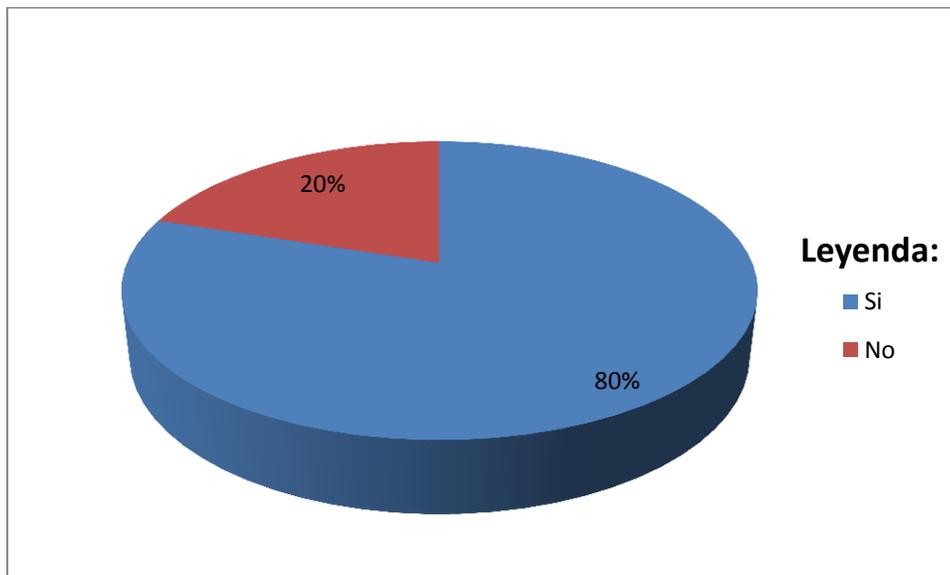


Figura 20. Mejora el rendimiento de las micro y pequeña empresa

Fuente: Tabla 03