



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 Y PROPUESTA DE MEJORA EN  
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
COMERCIO, RUBRO AGRÍCOLAS DE LA AVENIDA  
JOSE GALVEZ CUADRAS 8 Y 9 DEL DISTRITO DE  
CHIMBOTE, PROVINCIA DEL SANTA, 2017**

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

AUTOR:

Br. PEREZ PEREZ, JOSE LUIS

ORCID: 0000-0002-8767-2082

DTI:

Dr. CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE- PERÚ

2019

## **EQUIPO DE TRABAJO**

Br. Pérez Pérez, José Luis

ORCID: 0000-0002-8767-2082

Investigador Principal Estudiante de  
la Universidad Católica Los Ángeles  
de Chimbote

Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarías

Docente Tutor Investigador de la Universidad  
Católica Los Ángeles de Chimbote

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

Presidente

ORCID ID [orcid.org/0000-0002.5746.9374](https://orcid.org/0000-0002.5746.9374)

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

Miembro

ORCID ID [orcid.org/0000-0002.753571](https://orcid.org/0000-0002.753571)

Mgtr. Cerna Izaguirre, Julio César

Miembro

ORCID ID [orcid.org/0000-0002.54714549](https://orcid.org/0000-0002.54714549)

Jurado Evaluador de la Universidad Católica  
Los Ángeles de Chimbote

## **JURADO EVALUADOR**

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

Presidente

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

Miembro

Mgtr. Cerna Izaguirre, Julio César

Miembro

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios que me guía siempre por el Sendero del bien siendo el motor principal para la consecuencia de mi carrera profesional.

A mi madre, mi hijo y mis hermanos por apoyarnos en este reto profesional apoyándome en los momentos más difíciles.

A todos los docentes porque me apoyaron en todo momento, además de brindarme los conocimientos necesarios durante mi formación.

## DEDICATORIA

A todas las personas que de alguna manera me apoyaron para la consecución de mi meta profesional.

A mi madre y demás familiares y a todas las personas que confiaron en mí para la consecución de esta meta ayudándome a mi desarrollo personal.

A todos mis compañeros que a cada instante me brindaban palabras de aliento para continuar con la consecución de mi objetivo principal.

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo principal de esta investigación fue la de determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación del recurso humano y propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro Agrícola de la Avenida José Gálvez cuadras 8 y 9 del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2017. Tuvo un diseño no experimental-transversal-descriptivo, con una población de 15 agrícolas , una muestra de 15, a través de la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: El 60.0% tienen entre 31 a 50 años de edad y son varones, el 67.6% tienen educación superior universitaria, el 53.30% son personas encargadas, el 66.70% tienen más de 7 años en el mercado, el 40.00% tienen de 1 a 5 trabajadores, todas están formalizadas, el 33.3% han sido creadas para generar ganancias, el 93.3% conoce sobre gestión de calidad, el 13.00% no conoce ninguna técnica de gestión, el 46.7% no se adapta a los cambios, el 80% no se capacitan, el 31.30% porque no tiene presupuesto, el 73.3 % consideran como una inversión la capacitación, el 46.7% realizan un diagnóstico de necesidades de capacitación, el 68.70% a veces capacitan a su personal, el 62.50% resalta la importancia de la capacitación, solo 43.60% se capacitaron en ventas. Concluyendo que la mayoría tienen nociones sobre gestión de calidad pero no la implementan, y a pesar de considerar la importancia de la capacitación la mayoría no lo realiza por falta de presupuesto.

Palabras clave: Agrícolas, Capacitación al Recurso Humano, Gestión de calidad.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research was to determine the main characteristics of quality management in the training of human resources and the proposal to improve micro and small businesses in the agricultural trade-sector of José Galvez Avenue blocks 8 and 9 of the district of Chimbote, province of Santa, 2017. It had a non-experimental-transversal-descriptive design, with a population of 15 agricultural, a sample of 15, through the technique of the survey, obtaining the following results: 60.0% are between 31 and 50 years old and are male, 67.6% have a university education, 53.30% are in charge, 66.70% have more than 7 years in the market, 40.00% have 1 to 5 workers , all are formalized, 33.3% have been created to generate profits, 93.3% know about quality management, 13.00% do not know any management technique, 46.7% do not adapt to the changes, 80% are not trained, 31.30% because they have no budget, 73.3% consider training as an investment, 46.7% make a diagnosis of training needs, 68.70% sometimes train their staff, 62.50% highlight the importance of training, only 43.60% were trained in sales. Concluding that most have notions about quality management but do not implement it, and despite considering the importance of training, most do not do it due to lack of budget.

**Keywords:** Quality management, agricultural, human resource training.

## CONTENIDO

Título de la tesis.....	i
Equipo de Trabajo.....	ii
Jurado evaluador.....	iii
Agradecimiento .....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
Índice de contenido.....	ix
Índice de tablas .....	xi
Índice de figuras .....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II.REVISIÓN DE LITERATURA.....	9
2.1. Antecedentes.....	9
2.2. Bases teóricas.....	14
2.3. Marco conceptual.....	22
III.HIPOTESIS .....	24
IV.METODOLOGÍA .....	25
4.1. Diseño de investigación.....	25
4.2. Población .....	25
4.3. muestra.....	25
4.4. Definición y Operacionalización de las Variables.....	26
4.5. Técnicas e Instrumentos .....	28
4.6. Plan de Análisis .....	28

4.7. Matriz de Consistencia .....	29
4.8. Principios Éticos .....	30
V.RESULTADOS .....	32
5.1. Resultados.....	32
5.2. Análisis de resultados .....	39
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	43
6.1 Conclusiones.....	43
6.2 Recomendaciones .....	44
Referencias bibliográficas.....	45
Anexos.....	49
1. Cronograma de actividades.....	49
2. Presupuesto.....	50
3. Financiamiento.....	50
4. Relación de agricultores.....	51
5. Encuestas.....	52
6. Figuras.....	57

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio agrícolas de la avenida José Gálvez, cuadras 8 y 9 del distrito de Chimbote, provincia del Santa. 2018	32
<b>Tabla 2.</b> Características de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector comercio, rubro agrícola de la avenida José Gálvez cuadras 8 y 9 del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2018	33
<b>Tabla 3.</b> Características de la gestión de calidad en la capacitación del recurso humano en las micro y pequeñas empresas, del sector comercio Agrícolas de la avenida José Gálvez, cuadras 8 y 9 del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2018.	34
<b>Tabla 4.</b> Propuesta de mejora a la Micro y Pequeñas Empresas del Rubro agrícola en breve a los resultados de la investigación.	38

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad del encuestado.....	57
Figura 2. Genero del encuestado .....	57
Figura 3. Grado de instrucción .....	57
Figura 4. Cargo que desempeña .....	58
Figura 5. Años de permanencia de la empresa en el mercado.....	58
Figura 6. Número de trabajadores .....	58
Figura 7. Formalidad de la empresa .....	59
Figura 8. Finalidad de la creación de la empresa .....	59
Figura.9 Conoce el termino Gestión de la Calidad.....	59
Figura 10. Técnicas modernas de la Gestión de la calidad.....	60
Figura 11. Dificultades para la implementación de la Gestión de la calidad.....	60
Figura 12.La Gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio	60
Figura 13. Se capacito antes de formar su Mype.....	61
Figura 14. Como considera que es la capacitación.....	62
Figura 15. En su empresa se realiza un diagnóstico de necesidades de Capacitación	62
Figura 16. Porque no capacita a su personal .....	62
Figura 17. Cree que la capacitación va a mejorar la relación laboral entre sus trabajadores.	62
Figura 18. El personal de su empresa ha recibido algún tipo de capacitación ..	42
Figura 19. Considera que la capacitación de su personal es importante para su Empresa	63
Figura 20. En qué temas se capacitaron sus trabajadores.....	63
Figura 21. Cree usted que la capacitación mejora la rentabilidad empresarial....	63
Figura 22. Considera que la capacitación va a mejorar la productividad de sus trabajadores.....	64

## I. INTRODUCCION

Cuando nos referimos a Chimbote es necesario referirnos a las actividades económicas principales en esta ciudad como eran en las décadas de los 70 y 80 la pesca y el acero, adema de la actividad metalúrgica, en la actualidad estas actividades económicas han quedado rezagadas , debido a varios factores, y al quedar Chimbote sin la pesca que era generadora de cientos de puestos de trabajo, estas personas al quedar desempleadas han tenido que iniciar alguna actividad emprendedora, como es el caso de estudio de las agrícolas , que son microempresa que comercializan todo tipo de insumos agrícolas para el cultivo del campo. Una de las falencias que tienen estos microempresarios es que sus negocios en su mayoría han sido creadas como motivo de subsistencia, al tener esta proyección una de sus formas era la de tener a sus familiares como administradores de las microempresas, lo que es considerado como un error ya que etas personas no cuentan con estudios superiores, poniéndoles en desventaja con los grandes empresarios que si invierten en capacitación y tecnología, al no tener estudios no tienen idea de cómo poder implementar estrategias de la gestión de calidad.

### Situación de las Mypes en España

Barambio (junio 2017) en su artículo: Las microempresas, las que más oportunidades laborales generan en el primer trimestre de 2017, dice:

Las pymes crearán 270.000 empleos en 2017 y 540.000 afiliados en dos años. Las microempresas españolas, es decir, aquellas compañías con menos de nueve trabajadores, son las que han sustentado la dinámica de empleo durante este primer trimestre de 2017. .A pesar de que son las microempresas las que más ofertas y dinámica de empleo generan, siendo uno de los perfiles empresariales que más ha evolucionado. Destaca sobre todo el crecimiento de las medianas empresas (de 50 a 249 trabajadores), que ha sido menor de lo esperado. Por su parte, las pequeñas

empresas (de 10 a 49 trabajadores) se han mantenido en la situación estable con su contribución positiva de registrados durante este periodo. Estos desajustes en las previsiones vienen motivados por los buenos datos de la economía española y el mantenimiento del crecimiento interanual del PIB del 0,8%, por lo que el análisis ha sido revisado con nuevas previsiones, sobre todo en lo que ha creación de empleo en las pymes durante los próximos dos años se refiere. No es para menos, como declaró Ruiz, las pymes crearán

270.000 empleos en 2017, alcanzando además los 540.000 afiliados hasta 2018.

Euronews (2015), menciona referente a las microempresas lo siguiente: “El futuro de las pymes: el motor económico de Europa” menciona que: “Europa está integrada por 21 millones de pymes, empresas pequeñas y medianas que emplean al 85 % de la fuerza laboral. Una cifra de peso importante que permite a Europa contribuir en una quinta parte al comercio mundial” (p.1).

#### Situación de las Mypes en Argentina

Manzoni (2017) en su artículo: Mapa empresarial: pymes, las grandes empleadoras, nos dice:

Las pequeñas y medianas compañías concentran el 66% de la fuerza de trabajo; el gran desafío todavía es dar el paso hacia la exportación En la Argentina hay 856.300 empresas, 83% de las cuales son microempresas; 16,8%, pymes, y solo 0,2% grandes compañías. Las Micro pymes son los grandes generadores de empleo del país: en ellas hay 4,3 millones de puestos de trabajo. Como la mayoría de las nuevas empresas en la Argentina son microempresas, una firma promedio nace con 3 ocupados.

### Situación de las Mypes en Colombia

Semanario Dinero (abril 2016) en su artículo: MIPymes generan alrededor del 67% del empleo en Colombia, dice:

Las micro, pequeñas y medianas empresas son fundamentales para el sistema productivo colombiano, como lo demuestra el hecho de que, según el Registro Único Empresarial y Social (Rues), en el país 94,7% de las empresas registradas son microempresas y 4,9% pequeñas y medianas”, explica Julián Domínguez, presidente de la Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio.

### Situación de las Mypes en Chile

MIPymes Micro, Pequeña y Mediana Empresa, febrero 2014, en su artículo titulado: La Situación de la Micro y Pequeña Empresa en Chile, nos menciona lo siguiente:

En Chile existen más de 1,5 millones de micro y pequeñas empresas, que representan el 95,5% de las empresas del sector formal y aportan con el 49,3% del empleo. Las Micro y Pequeñas Empresas se caracterizan por su gran heterogeneidad desde el punto de vista de su estructura productiva y administrativa, presentando realidades muy diversas. Desde empresas de una sola persona, trabajadores por cuenta propia a empresas de 49 ocupados. La Micro y Pequeña Empresa en Chile está presente en casi todos los sectores de actividad económica, sin embargo, el sector terciario del comercio, restaurantes y hotelería es el que predomina por una gran diferencia.

### Situación de las Mypes en el Perú

El Comercio, junio, 2014 en su artículo titulado “¿Cuánto invierten las empresas locales en capacitación laboral?”, Menciona que:

En el Perú, cuatro de cada cinco empresas medianas y grandes invierten en la capacitación laboral de los colaboradores jóvenes. Si bien esta cifra podría graficar

la relevancia que ha alcanzado el desarrollo del personal, aún los monto de inversión destinados a este fin son muy bajos y a la fecha, son pocas las empresas decididas a invertir de forma sostenida en este concepto.

"Se estima que a nivel internacional, las empresas invierten entre 4% y 5% del total del costo laboral remuneraciones del personal más los aportes inherentes a esta contraprestación en cambio en el Perú estamos todavía en camino hacia ello, estamos a niveles, en promedio, de 1% del total del costo laboral de una empresa", indicó Néstor Astete, presidente del Comité de Recursos Humanos de la Cámara de Comercio Americana en el Perú (AmCham), Sin capacitación, nuestro personal no llega a tener un desempeño aceptable, es decir, no va a llegar a desenvolverse, a lograr el 100% del resultado que se espera de cada una de las personas con las que trabajamos.

Gestión junio 2015 en la "Mayoría de pymes ven a la gestión de RR.HH. más como un "gasto" y no como una inversión". Menciona:

En una entrevista a Ricardo Martínez de HR IN, no es "difícil" convencer al empresario de la pyme de que adopte medidas de buenas prácticas en recursos humanos en la medida sepa el efecto que ello tendrá en su rentabilidad. Sin embargo los empresarios no apuestan por mejorar la gestión de sus recursos humanos, ya que lo consideran más como un "gasto" y no como una inversión. "La mayoría lo ve más como un gasto infortunadamente pero, es a través de demostrarles el impacto que tienen los recursos humanos en una empresa, que van entendiendo que es más una inversión", Indicó que en un contexto de competencia entre las pymes, la gestión de recursos humanos es un área fundamental para estas empresas, ya que involucra al principal recurso que tienen y son sus colaboradores.

Ortiz (2012) menciona que:

Para mantener la competitividad en el mercado es necesario diferenciarse por una propuesta de valor (combinación de atributos tangibles e intangibles que crean en el cliente una perspectiva del valor total recibido) constituida por atributos de valor identificados para cada grupo de clientes, desarrollada por procesos internos capaces de entregar los atributos esperados y orientada a una política de investigación de desarrollo y marketing que permita ofrecer constantemente valor deseado e imprevisto para los clientes. Las expectativas del cliente evolucionan continuamente y nos obligan a subir constantemente el nivel para poder seguir sorprenderlo.

Situación de las Mypes en Chimbote.

En Chimbote el panorama de las Mypes es similar a la realidad del Perú así lo menciona el Periódico El Ferrol en su artículo titulado: Las Mypes en Chimbote ¿Cómo aceleramos el motor?: Veamos algunas cifras de las Mypes en Ancash. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática, el 88 % de la Población Económicamente Activa (PEA) del departamento trabaja en micro, pequeñas o medianas empresas. De este total, el 69.2 % trabaja en las microempresas. El 9.6 % (33 mil 140 personas) trabaja en pequeñas empresas y el 9.2 % en medianas empresas. Mientras, apenas el 11% de la población ancashina trabaja en grandes empresas. De acuerdo con la cantidad de PEA, en la provincia del Santa operan alrededor de 17 mil 467 microempresas, es decir negocios que tienen de 1 a 5 trabajadores a su cargo. Otras 1.574 son medianas empresas, que tienen de 6 a 10 trabajadores. Hay que tener en cuenta que la mayoría de las Mypes quiebran antes de los tres años, uno de los motivos es la falta de capacitación adecuada de sus propietarios lo que no les permite conducir sus negocios, esta falta de capacitación se ve reflejada en que la mayoría no informa a la Sunat de sus respectivos movimientos comerciales por lo que se hacen acreedores a multas. Por lo que se debe tener en cuenta para que el negocio

prosperare se deba de tener a alguna persona especializada en manejo de negocios y contabilidad.

Para la realización de este trabajo de investigación se planteó la siguiente pregunta: “¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en la capacitación del recurso humano y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro agrícolas de la avenida José Gálvez cuadras 8 y 9 del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2017?”, teniendo como objetivo general:

- Determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación del recurso humano y propuesta de mejora de las Micro y pequeñas empresas del sector: comercio, rubro: agrícola de la avenida José Gálvez cuadras 8 y 9 del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2017. Además de los siguientes objetivos específicos:
- ✓ Determinar las principales características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas, del sector: comercio, rubro: agrícola de la avenida José Gálvez cuadras 8 y 9 del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2017.
- ✓ Determinar las principales características de las Micro y pequeñas empresas, del sector: comercio, rubro: agrícola de la avenida José Gálvez cuadras 8 y 9 del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 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: agrícola de la avenida José Gálvez cuadras 8 y 9 del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2017.
- ✓ Elaborar un plan de mejora sobre la aplicación de una gestión de calidad en la capacitación del recurso humano en las Micro y pequeñas empresas, del sector: comercio, rubro: agrícola de la avenida José Gálvez cuadras 8 y 9 del distrito de Chimbote,

provincia del Santa, 2017.

Este trabajo de investigación se justifica en que va a permitir a muchos emprendedores y empresarios a conocer las características de la gestión de calidad y la importancia de la capacitación en las distintas acciones que se realizan en las agrícolas en relación a la atención al cliente, las ventas, etc.

Se justifica porque al saber cómo son las características de los representantes esto nos va a servir como un indicador para tener en cuenta que es importante el grado de instrucción para que la microempresa pueda sobrevivir y competir en el mercado comercial.

Al conocer los aspectos teóricos de la gestión de la calidad va a servir para las personas o profesionales que deseen ahondar en la investigación de esta variable esa sería como punto de partida.

Asimismo se justifica porque va a ayudar a los propietarios de las agrícolas para que apliquen estrategias referente a las ventajas de la gestión de calidad y de las ventajas que implicaría para los negocios el poder capacitar a su recurso humano.

Obteniendo como resultados que si la mayoría de dueños o representantes de las agrícolas si se capacitaron antes de formar su Mype, considerando a la capacitación como una inversión, asimismo la minoría simple menciono que a veces en la empresa realizan un diagnóstico de necesidades de capacitación. El mismo porcentaje no capacita a su personal por falta de tiempo, aproximadamente la mitad consideran que la capacitación va a mejorar la relación entre sus trabajadores, sin embargo la mayoría considera a la capacitación como importante para su empresa, la tercera parte se capacito en atención al cliente, la mayoría cree que la capacitación va a mejorar la rentabilidad de la empresa así como su productividad.

Por lo que se recomienda la implementación de una técnica moderna de gestión de calidad con lo cual se va a mejorar el rendimiento del negocio, además se recomienda realizar una

determinación de necesidades de capacitación para así poder determinar en qué aspectos se deben de capacitar a cada uno de los trabajadores. Asimismo se debe de considerar un cronograma de capacitación permanente a los trabajadores de esta manera se podrá disponer de tiempo para el cumplimiento de las labores.

En conclusión se considera a la capacitación como una inversión, asimismo la minoría simple menciona que a veces en la empresa realizan un diagnóstico de necesidades de capacitación. Se considera que la capacitación va a mejorar la relación entre sus trabajadores recibiendo capacitaciones, sin embargo la mayoría considera a la capacitación importante para su empresa, la capacitación en atención al cliente, mejora la rentabilidad económica de la empresa y la productividad de sus trabajadores en las ventas de sus productos.

## II. REVISION DE LA LITERATURA

### 2.1. Antecedentes de la investigación

**Sánchez (2017)** en su tesis *Caracterización de la capacitación y gestión de calidad de las MYPE del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, año 2016*. La presente investigación titulada *Caracterización de la capacitación y gestión de calidad de las MYPE del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos "c" de la provincia de Sullana, año 2016*; tuvo como objetivo general determinar las principales características de capacitación y gestión de calidad de las MYPE del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, año 2016. La investigación es de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo, se escogió una muestra de 20 MYPE de transporte pasajeros - rubro auto colectivo de la provincia de Sullana, a quienes se le aplicó un cuestionario de 23 preguntas y se obtuvieron los siguientes resultados: respecto a la capacitación. Se determinó que el 75% responde que la capacitación si la consideran como una inversión a futuro, por otro lado el 85% responde que la capacitación si es una herramienta para mejorar la rentabilidad de su empresa, respecto a la gestión de calidad el 85% representa que un buen sistema de gestión de calidad si generara ventajas ante la competencia, por otro lado en un 100% responde que cree que la gestión de calidad que brinda su MYPE atrae mayor cantidad de clientes llegándose a las siguientes conclusiones: La capacitación es una herramienta que ayuda a mejorar la rentabilidad de las Micro y pequeñas empresas, mejorando las capacidades laborales de los trabajadores y que la gestión de calidad es una herramienta que genera ventajas competitivas mejorando la calidad del servicio que ofrecen las micro y pequeñas empresas logrando satisfacer la necesidad de los clientes.

**Aguilar (2016)** en su tesis *Caracterización de la capacitación y la competitividad en las mype de servicios rubro fotocopiado del AA. HH Santa Rosa, Piura 2016*. El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general determinar las características de la capacitación y la competitividad de las MYPE de servicios rubro Fotocopiado del AA.HH Santa Rosa, 2016; las variables seleccionadas son la capacitación y la competitividad, en la metodología de la investigación su nivel es cuantitativo, tipo descriptivo, con un diseño no experimental, transversal. La población está conformada por las 11 MYPE de servicio rubro Fotocopiado del AA.HH Santa Rosa donde la muestra está conformada por los 20 trabajadores y 384 clientes; la técnica de recolección de datos es la encuesta, y el instrumento es el cuestionario. Dentro de las principales conclusiones se determinó que las características de la capacitación en las MYPE de servicio rubro fotocopiado del AA.HH Santa Rosa, en cuanto a los medios de capacitación se evidenciaron la prevalencia de reuniones eventuales; asimismo en cuanto a la frecuencia se determinó que generalmente es de forma anual. En cuanto a la variable competitividad, se estableció que las ventajas competitivas se enfocan en contar con personal con experiencia o calificado para el servicio, se busca la fidelidad de los clientes, para contar con la mayor representación en el mercado. Asimismo, las estrategias competitivas se enfocan en el precio del servicio y la calidad del producto para satisfacer a los clientes.

**Carlín (2015)** en su tesis *Caracterización de la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro insumos agrícolas y fertilizantes para los cultivos del distrito de Santa 2013*. El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general determinar y describir las principales características de la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector Comercio rubro insumos agrícolas y fertilizante para los cultivos del Distrito de santa 2013. La investigación fue descriptiva, debido a que solo se ha limitado a describir las principales características de la variable competitividad, para llevarla a

cabo se encontró una población de 21 Mypes agrarias, lo cual se escogió una muestra de 15 Mypes, aplicando un cuestionario de 18 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: Respecto al empresario de las MYPE: En el presente estudio la mayoría de los representantes de las Mypes tiene una edad de 20 a 30 años (46,7%), son de género masculino (86,7%), y están siendo dirigidas por personas que son emprendedoras y profesionales (80%). Respecto a las características de la MYPE: En el estudio la mayoría de las Mypes se encuentran en el mercado más de 5 años (53,4) y el 100% son formales, tienen 2 trabajadores permanentes (40%) y 1 trabajador eventual (40%) y el 100% se formó para obtener ganancias. Respecto a la variable competitividad: En el estudio la mayoría de las Mypes en los últimos años (2012,2013) no han mejorado su proceso de compra y venta (66,7), generando un mal servicio que requiere el cliente (73,3), no se han preocupado por mejorar la calidad de sus productos (60,0), ya que no invierten constantemente (73,3), pero piensan que con nuevas estrategias de mercado sus Mypes podrán obtener un mejor posicionamiento (100,0). Se concluyó que la mayoría de los representantes de las Mypes tienen una edad de 20 a 30 años, son de género masculino, y están siendo dirigidas por personas que son emprendedoras y profesionales, estas Mypes tienen más de 5 años en el mercado siendo formales, contando con 2 trabajadores permanentes y 1 eventual, pero la mayoría no se han preocupado en mejorar la calidad de sus productos.

**Reyes (2015)** en su tesis *Caracterización del financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de insumos agrícolas, casco urbano del distrito de Chimbote, año 2013*. La presente investigación, tuvo por objetivo determinar las principales características del financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de insumos agrícolas - Casco Urbano del Distrito de Chimbote, año 2013. La investigación fue tipo cuantitativo, nivel Descriptivo y de diseño No experimental/transversal, se utilizó una población muestral de 14 micro y pequeñas empresas a quienes se

les aplicó un cuestionario estructurado de 16 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniéndose los siguientes resultados: Referente al representante legal de las micro y pequeñas empresas: el 71,42% de los representantes de las micro y pequeñas empresas, tienen edad entre 26 a 50 años. El 64% son de sexo Masculino. 57% tienen grado de instrucción superior no universitario. Referente a las micro y pequeñas empresas: El 50% ocupan otros cargos. El 57% tuvieron 0 - 3 años en el cargo que laboran, 71% permanecen en el mercado entre 3 a 5 años, El 51% de las micro y pequeñas empresas cuentan con trabajadores permanentes, el 50% han creado su empresa para generar empleo Referente al financiamiento. El 93% solicitaron un crédito financiero, el 64% si fueron atendidos por las entidades financieras, el 57% han solicitado entre 1 y 2 veces un crédito financiero, el 64% han solicitado crédito por un monto entre 0 a 20000 soles, el 79% pagaron una tasa de interés entre 10 a 20 %, el 93% confirmaron que el crédito que se les brindo mejoro las ganancias, 43% solicitaron su crédito en la financiera MI BANCO, el 71% Invirtieron el dinero en capital de trabajo. Concluyendo que En su mayoría, las MYPES del sector comercio - rubro la venta de insumos agrícolas del casco urbano de la ciudad de Chimbote, de acuerdo a las discusiones se puede concluir que la mayoría de las MYPES han solicitado crédito financieros, que fueron atendidos por las entidades financieras, que han solicitado hasta 2 veces un crédito, pagaron una tasa entre 10 a 20% por el crédito que solicitaron.

**De paz (2015)** en su tesis *Caracterización del financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de productos agroindustriales del distrito de Chimbote, año 2013*. El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general, determinar las principales características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de productos agroindustriales en el distrito de Chimbote, año 2013. La investigación fue no transversal - experimental, para el recojo de información se escogió una muestra de 15 Micro y pequeñas empresas, que representa el 30% de una

población de 59 Micro y pequeñas empresas a quienes se les aplicó un cuestionario de 12 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: con respecto a los representantes de las micro y pequeñas empresas, el 53,3% tienen más de 41 años, el 66,7% tienen grado de instrucción superior; con respecto a las principales características de las micro y pequeñas empresas, el 53,3% tiene de 1 a 4 trabajadores, el 46,7% tienen de 3 a 4 años de permanencia en la actividad empresarial y el 100% se formaron para obtener ganancias; con respecto al financiamiento de las micro y pequeñas empresas, el 100% de los representantes han solicitado crédito a terceros, el 66,7% lo han invertido en maquinarias y equipos, el 46,7% han solicitado por montos de S/.5 001.00 a S/.20 000.00 nuevos soles. En conclusión, las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio, solicita montos fuertes para financiar la compra de maquinarias y equipos, los empresarios son personas mayores, con alto grado de responsabilidad y paciencia, que además tienen educación superior y cuentan con trabajadores de 4 a 7 para que les apoyen en la agitada labor de comercialización.

**Medina (2013)** en su tesis titulada *Caracterización del financiamiento y la capacitación de las Mypes del sector comercio - rubro insumos agrícolas del distrito de Chimbote, año 2011*. El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo describir las principales características del financiamiento y la capacitación de las MYPES del Sector Comercio Rubro Insumo Agrícolas del Distrito de Chimbote, Año 2011. La investigación fue no experimental, transversal y descriptiva. Para su realización se escogió una muestra de 10 Mypes de una población de 24 del sector comercio y rubro mencionado; a las que se les aplicó un cuestionario de 26 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a los empresarios y las Mypes: El 60% de los encuestados son adultos, el 100% es masculino y el 40% tiene estudios superiores. Así mismo, las principales características de las Mypes del ámbito de estudio son: El 30% afirman que tienen más de 02

años en la actividad empresarial y el 80% tienen trabajadores permanentes. Respecto al financiamiento: El 100% financia su actividad económica con préstamos de terceros y el 30% lo invirtió en capital de trabajo. Respecto a la capacitación: El 100% ha recibido más capacitación antes del otorgamiento de préstamos, el 20% recibió capacitación sobre el manejo empresarial y el 60% recibió capacitación relacionadas a su rubro. Finalmente, las conclusiones son: La mayoría de Mypes encuestadas del rubro Insumos Agrícolas del Distrito de Chimbote, se encuentran financiadas y son Capacitadas.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **Definición de la Micro y Pequeña Empresa (MYPE):**

La Real academia de la Lengua Española define a la MYPES como “una empresa con características distintivas, que tiene dimensiones con ciertos límites ocupacionales y financieros prefijados por los estados o regiones”; para Jaramillo: “Son organizaciones económicas que desarrollan actividades industriales comerciales y de servicios que combinando capital, trabajo y medios productivos obtienen un bien o servicio que se destina a satisfacer diversas necesidades para un sector y un mercado determinado”

### **Características de las Mypes.**

**Diario Oficial El Peruano (2013)**, menciona lo siguiente:

Las Micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de

1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de la Producción cada dos (2) años.

**Torres (2010)** dice:

Una característica de las Mypes es que estas obtienen recursos principalmente de la reinversión de sus utilidades, no realizan grandes inversiones en activo fijo ni en tecnología, en su mayoría son informales, no poseen experiencia de gestión administrativa, se les considera el sector de mayor riesgo y muchas de ellas no sobrepasan los dos años de operación.

## **IMPORTANCIA DE LAS MICRO EMPRESAS EN EL PERÚ**

**Aspilcueta (2011)** nos dice que:

La mediana y pequeña empresa es un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del producto bruto interno (PBI). En resumidas cuentas, la importancia de las MYPE como la principal fuente de generación de empleo y alivio de la pobreza se debe a que: Proporcionan abundantes puestos de trabajo; Reducen la pobreza.

## **GESTIÓN DE LA CALIDAD.**

### **CALIDAD.**

**Uribe (2011)** menciona que:

Se puede precisar como un conjunto de propiedades que posee un producto y/o servicio y que son inherentes a él, que garantiza que está bien hecho y que cumple

con los requisitos y los estándares exigidos, alcanzando un grado de satisfacción tanto para el fabricante como para el cliente. (p. 19).

**Uribe (2011)** sobre la gestión de la calidad dice:

Es el conjunto de actividades coordinadas que se despliegan de la función general de la dirección, enfocadas a determinar e implantar la política de calidad, los objetivos y las responsabilidades; que se establecen por medio de la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad dentro de un sistema de gestión, incluyendo “la planeación estratégica, la asignación de recursos, el desarrollo de actividades operacionales y la evaluación relativa a la calidad” (p.23).

**Vásquez (2008)** Se ve reflejado como resultado los objetivos de enfocados a determinar la calidad de mejora en propuesta de un sistema de gestión de calidad.

Que garantiza que está bien los estándares de calidad con ello tendríamos una mejor calidad y mejoramiento para la empresa.

**Rodríguez (2009)** dice lo siguiente:

La gestión de calidad se significa la preparación de la persona en su cargo teniendo actividad planificada y sistemática cuyo propósito es mejorar la calidad de gestión y actitudes necesarias para mejora en su empresa.

## **LA CAPACITACION**

**Frigo (2014)**, en su artículo titulado “QUE ES LA CAPACITACIÓN”, considera que: “La capacitación o desarrollo de personal es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades”.

**Rodríguez (2009)** nos dice lo siguiente:

La Capacitación significa la preparación de la persona en el cargo. Es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito es preparar, desarrollar e integrar los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.

**Vásquez (2008)** menciona que:

Que las acciones del proceso de capacitación están dirigidas al mejoramiento de la calidad de los recursos humanos, y buscan mejorar habilidades, incrementar conocimientos, cambiar actitudes y desarrollar al individuo. El objetivo central es generar procesos de cambio para cumplir las metas de la organización.

**Matute, Albújar, Janampa, Odar & Carmen (2008)** dice que:

la capacitación es un proceso metodológico de actividades encaminadas a la mejora, incremento y desarrollo de la calidad de los conocimientos, habilidades y actitudes del capital humano, con la finalidad de elevar su desempeño profesional”.

## **IMPORTANCIA DE LA CAPACITACION**

**Romero (2010)** dice que:

La capacitación del personal es un proceso que se relaciona con el mejoramiento y el

crecimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos que forman parte de la organización. La importancia de la capacitación de personal no se puede subestimar. Con frecuencia los directivos consideran que es viable en tiempos de bonanza económica, pero que es lo primero que se debe reducir o eliminar cuando hay problemas económicos. A menudo, esta visión a corto plazo ocasiona que las organizaciones sufran las consecuencias a largo plazo.

**Diez & Abreu (2009)**, menciona que:

Más allá del hecho de considerar que capacitación se trata sólo de dar un curso o de un requisito más a cumplir porque así lo exige la ley del trabajo o porque así se debe hacer ya que todas las empresas “deben” capacitar a su personal, aunque sea cuando esta empieza a trabajar por primera vez en una organización, la capacitación interna debe ser una actividad continua gracias a la cual el individuo adquiere los conocimientos necesarios para elevar su nivel de vida y productividad.

**Oscoco (2011)** nos dice que:

Resulta primordial que los emprendedores y los empresarios de las pequeñas y medianas empresas del país se capaciten a fin de mejorar sus destrezas empresariales lo que permitiría mejorar su desempeño tanto en la demanda de productos de mejor calidad, la demanda de crédito y mejoraría la calidad de sus carteras de clientes. Con una adecuada capacitación, el emprendedor tendrá un mejor manejo adecuado a la coyuntura que vive el país y será capaz de desarrollar otros emprendimientos con nuevos conocimientos que le permitirán ir desarrollando su negocio de acuerdo a las expectativas empresariales que tenga.

## **BENEFICIOS DE LA CAPACITACIÓN PARA LAS ORGANIZACIONES**

### **Vizacarra (2009)**

Beneficios de una excelente capacitación La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización. El crecimiento del personal, el aumento de la productividad, el mejoramiento del clima de trabajo, la actitud de colaboración generada, la disminución de riesgos de trabajo, la contribución para un mejor acondicionamiento de las instalaciones. La implantación de los programas a todos los niveles.

## **FORMAS DE CAPACITACIÓN**

### **Flores & Flores (2011)** menciona que:

A través de cursos y seminarios en lo que se manejan una serie de temas como administración de proyectos tecnológicos, propiedad intelectual, conocimiento, gestión de la tecnología, análisis y redacción de patentes, creación de valor, formación de emprendedores, estrategias de obtención de capital de riesgo para el desarrollo de empresas tecnológicas, estímulos fiscales para el desarrollo tecnológico, evaluación de riesgos para proyectos tecnológicos, figuras de protección intelectual, fuentes de financiamiento para el apoyo al desarrollo tecnológico, generación de nuevos productos, inteligencia competitiva, modelos de innovación, planeación estratégica, empresarial, financiera, operativa y tecnológica de una empresa, plan de negocios, posicionamiento competitivo, prácticas de creación de valor, transferencia de tecnología; será un instrumento para inducir la cultura empresarial para la competitividad.

**Vizacarra (2009)** menciona lo siguiente:

Se tiene así, por ejemplo, programas de capacitación para elevar las destrezas básicas para la comunicación verbal y escrita, entrenamiento en la utilización de maquinaria en la industria, adiestramiento en el uso de computadoras, entre otros. La capacitación de personal es uno de los desafíos más importantes que enfrentan las Mype, pues la globalización impone un ritmo acelerado de cambios que exigen un aprendizaje continuo. La función de capacitación es una técnica de formación, que se le brinda a una persona o individuo para que desarrolle sus conocimientos, habilidades y actitudes, de manera más eficaz a fin de mejorar su rendimiento presente o futuro. Un programa de capacitación implica brindar conocimientos, que luego permitan al empresario en la medida necesaria desarrollar su labor y sea capaz de resolver los problemas que se le presenten durante su desempeño, de manera sistemática y organizada en función de objetivos definidos.

## **POR QUÉ CAPACITAR LOS RECURSOS HUMANOS**

**Martínez E. y Martínez F (2009)** dice lo siguiente:

En una economía de mercado, la empresa es una comunidad de trabajo organizada para producir bienes o servicios destinados a satisfacer necesidades de la sociedad a través del mercado, usando recursos que son escasos y tienen usos alternativos. Esta definición contiene las tres dimensiones principales a través de las cuales se puede juzgar el éxito de una empresa moderna: como entidad económica, como comunidad de trabajo y como célula social. El éxito de una empresa depende, entonces, de su desempeño en cada una de esas dimensiones, lo que implica usar enfoques diferentes para medir sus aportes: como entidad económica, interesa su eficiencia; como comunidad de trabajo, importa su cohesión y estabilidad; y como célula social, interesa su aporte al bienestar de la sociedad. (p.55).

## **FORMAS DE CAPACITACIÓN**

**Flores & Flores (2011)** menciona lo siguiente:

A través de cursos y seminarios en lo que se manejan una serie de temas como administración de proyectos tecnológicos, propiedad intelectual, conocimiento, gestión de la tecnología, análisis y redacción de patentes, creación de valor, formación de emprendedores, estrategias de obtención de capital de riesgo para el desarrollo de empresas tecnológicas, estímulos fiscales para el desarrollo tecnológico, evaluación de riesgos para proyectos tecnológicos, figuras de protección intelectual, fuentes de financiamiento para el apoyo al desarrollo tecnológico, generación de nuevos productos, inteligencia competitiva, modelos de innovación, planeación estratégica, empresarial, financiera, operativa y tecnológica de una empresa, plan de negocios, posicionamiento competitivo, prácticas de creación de valor, transferencia de tecnología; será un instrumento para inducir la cultura empresarial para la competitividad .

## **LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN**

El mismo autor, menciona sobre las necesidades de la capacitación:

El concepto de necesidades de capacitación es bastante simple, claro e intuitivo. De hecho, alude a dos conceptos clave, fáciles de asimilar. Primero, las necesidades de capacitación son carencias o fallas, actuales o potenciales, que presenta un individuo en cuanto a su competencia o voluntad para realizar un trabajo; y segundo, se trata de carencias que pueden ser corregidas a través de un proceso de enseñanza-aprendizaje sistemático con objetivos definidos y evaluables.

## **LAS CONSECUENCIAS DE LA FALTA DE CAPACITACIÓN**

**Flores & Flores (2011)** nos dice lo siguiente:

No basta saber a quienes capacitar, en qué y para qué, porque los recursos de las empresas son limitados y, por lo general, no alcanzan para atender todas las necesidades de capacitación; además, dichas necesidades no son igualmente urgentes o importantes. La diferencia son las consecuencias que tendría para la empresa no capacitar en uno u otro caso, en términos de eficiencia productiva o clima organizacional. Identificar y evaluar dichas consecuencias implica comparar las situaciones “sin” y “con” capacitación, lo que debe hacerse de la manera más objetiva posible. Por cierto, no siempre es factible o práctico evaluar las consecuencias de la falta de capacitación en términos de dinero u otro indicador objetivo; sin embargo, la mayoría de las veces es posible lograr una buena estimación de los intereses en juego con un poco de esfuerzo e imaginación, y eso puede marcar la diferencia a la hora de pedir el apoyo de la gerencia de la empresa a las propuestas de capacitación del personal. (p.74).

### **2.3. Marco Conceptual**

#### **Micro y Pequeña Empresa**

Es cualquier forma de organización o gestión empresarial, contemplada en las leyes actuales, debemos de entender a las Micro empresa como la unidad económica que puede estar constituida por una persona natural o jurídica, y que tiene como objetivo desarrollar diversas actividades como de extracción, transformación, comercialización, producción de bienes o también de servicios.

#### **Agrícolas**

En el Perú se denomina agrícolas a todos aquellos establecimientos comerciales en donde se venden todo tipo de productos agrícolas, desde semillas hasta una gran variedad de abonos y

todo tipo de insumos agrícolas. Asimismo se les puede llamar agropecuarias.

### **Calidad:**

El termino calidad no solo se refiere a la elaboración de un producto, la percepción de calidad de un producto o servicio, es la satisfacción de un cliente al obtener un producto que tenga como características un buen acabado, la utilización de los mejores materiales durante su elaboración. La calidad en conclusión son todas las propiedades que tiene un producto.

### **Sistema de gestión de la calidad**

Son el conjunto de actividades que están relacionadas con la calidad y estas actividades son dirigidas y controladas por una empresa o institución. El sistema de gestión de calidad tiene que garantizar que el producto o servicio que ofrece una organización debe de cumplir con todos los requerimientos y especificaciones que son establecidas por la empresa.

### **Calidad Total**

El término de calidad total está íntimamente relacionado con la mejora continua, en donde el cliente es el objetivo principal para su total satisfacción, y la única forma de satisfacer a un cliente es mediante la mejora continua del producto.

### **Capacitación**

Se refiere a desarrollo de cada una de las personas, y estas deben de estar establecidas en un programa dentro de la empresa, asimismo se le debe de asignar un presupuesto exclusivo. Esta capacitación debe de estar antecedida previamente por un diagnóstico de capacitación, en donde se evaluarán las debilidades de la organización y los temas a capacitar al personal. La capacitación como se dijo es el desarrollo personal en donde se busca mejorar el conocimiento, las actitudes y habilidades de los integrantes de la organización.

### **Recurso Humano**

Es el conjunto de personas que laboran en una empresa, y que están dirigidas a la elaboración, producción, comercialización y distribución de un producto o servicio.

### **III. HIPÓTESIS**

En el informe de investigación no se realizan ninguna hipótesis, debido a que es una investigación en donde solo se van a describir las características de los representantes y de las medianas y pequeñas empresas, además de que se va a realizar algunas propuestas de mejora.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de la Investigación.**

El tipo de investigación será Descriptiva, porque solo se describirán las características de la Micro y pequeña empresa, además de los representantes y de las variables en estudio de las agrícolas de la avenida José Gálvez, cuadras 8 Y 9 del distrito de Chimbote.

Se utilizara un diseño No Experimental- Transversal- Descriptiva. Sera No Experimental, porque no se modificaran las variables en estudio, es decir solo se observaran. Sera Transversal, el estudio tendrá un inicio y un fin, se desarrollara en un periodo determinado. Sera Descriptiva, solo se describirán las principales características de las Mypes.

### **4.2. Población.**

La población es de 15 Micro y Pequeñas empresas del sector comercio - rubro agrícolas de la avenida José Gálvez cuadras 8 y 9 del distrito de Chimbote, provincia del santa, 2017.

### **4.3. Muestra.**

La muestra es dirigida y solo se aplicara el cuestionario a los propietarios que deseen participar, la muestra es la totalidad de la población, es decir 15 agrícolas.

#### 4.4. Matriz de definición y operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Perfil de los representantes de las micro y pequeñas empresas	<p><b>Empresario.</b> Ser empresario significa tomar acciones humanas, creativas para construir algo de valor a partir de prácticamente nada. Es la búsqueda insistente de la oportunidad independientemente de los recursos disponibles o de la carencia de éstos. Requiere una visión y la pasión y el compromiso para guiar a otros en la persecución de dicha visión</p> <p><b>Administrador:</b> Es Aquella persona encargada de llevar a niveles óptimos los recursos existentes dentro de la organización.</p>	<p>Empresario. -Piensa en la ejecución de los trabajos, delegando responsabilidades y controlando los resultados. Define las estrategias para solucionar dichos problemas y se adelanta a ellos.</p> <p><b>Administrador</b> Obtiene resultados a través de otras personas. Es el responsable de llevar a cabo las actividades necesarias para alcanzar las metas organizacionales. Controla, ejecuta, maneja, analiza, comunica, vincula, planifica, lidera. Negocia, motiva y toma decisiones, entre muchas otras actividades, dentro de una organización con el propósito que se cumplan ciertos objetivos.</p>	Edad	-De 18 a 30 -De 31 a 50 -De 51 a mas	Rango
			Sexo	-Femenino - Masculino	Nominal
			Grado de Instrucción	-Sin Instrucción. -Primaria. -Secundaria. - Superior no Univ. - Universitaria.	Ordinal
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL: INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN
Perfil de las MYPE	<p><b>Mype:</b> Es la unidad económica natural o jurídica, cualquiera sea su forma de organización, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, comercialización de bienes o prestación de servicios.</p>	<p>-Generan puestos de trabajo.</p> <p>-Principal fuente de desarrollo económico del sector privado.</p> <p>-Mejoran la distribución del ingreso.</p> <p>-Contribuyen al crecimiento económico.</p> <p>-Reducen la pobreza.</p>	Tiempo de permanencia de la Mype en el rubro	- De 0 a 3 años - De 4 a 7 años - De 8 a más años.	Rango
			La empresa es:	-Formal -Informal.	Nominal
			Finalidad de creación de la empresa.	-Generar ganancia -Generar empleo -Subsistencia.	Nominal
			4. Cantidad de trabajadores.	- De 0 a 2 - De 3 a 4 - De 5 a más.	Rango

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gestión de calidad en capacitación al recurso humano.	<p><b>La Gestión de la Calidad</b> es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad. <b>La capacitación del recurso humano</b> consiste en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes.</p>	<p><b>Gestión de Calidad</b> está relacionada directamente con La mejora continua y considera como el objetivo permanente el desempeño global de la organización. <b>La Capacitación de los Recursos Humanos</b> Es un proceso de aprendizaje continuo que permite el desarrollo del empleado a nivel personal y profesional. El proceso de formación es vital para la planificación de la sucesión y del desarrollo del liderazgo dentro de las organizaciones.</p>	concepto de Gestión de calidad	Sí No	Nominal
			Gestión de calidad y su relación con la mejora continua	Sí No	Nominal
			concepto de capacitación	Sí No	Nominal
			Ha capacitado a su personal	Sí No	Nominal
			Es importante la capacitación	Sí No	Nominal
			Como considera a la capacitación	Inversión. Gasto	Nominal
			• En que ha capacitado a sus empleados	Atención al cliente. Marketing. Ventas Finanzas	Nominal
			Tipos de capacitación a utilizar	Seminarios. Cursos virtuales. Libros. Asesorías.	Nominal
			capacitación mejora la atención	Sí No	Nominal
			Capacitación y captación de los clientes	Sí No	Nominal
			capacitación y mejora en la imagen de la empresa	Sí No	Nominal
			Capacitación y mejora en el personal	Sí No	Nominal
			Capacitación e incremento en los ingresos	Sí No	Nominal
			Razón de no capacitar	Falta de presupuesto. Desconocimiento. Falta de tiempo	Nominal

#### **4.5. Técnicas e Instrumentos**

La técnica que vamos a utilizar será la encuesta y el instrumento es el cuestionario estructurado.

Para realizar la información relevante y objetiva, que contribuya al tema de investigación se emplearon las siguientes técnicas:

- Análisis documental
- la encuesta (Se persiguió indagar la opinión que tiene un sector comercio agrícola sobre determinado problema)

La validación del cuestionario, se realizó a través de encuestas al personal que labora y administrativo.

#### **4.6. Plan de análisis**

Se realizará un análisis descriptivo para el procedimiento y análisis de datos obtenidos, elaborando tablas y gráficos para lo cual se utilizaran los programas como el Word, el Excel. Es una actividad abierta y exploratoria, que consistió en una aproximación gradual y reflexiva al fenómeno, orientada por los objetivos de la investigación; donde cada momento de revisión y comprensión fue una conquista; es decir, un logro basado en la observación en la gestión de calidad en la capacitación de Recursos Humanos.

Esta actividad se evidenció desde el instante en que el investigador(a) aplicó la observación y el análisis en el objeto de estudio; es decir las sentencias, que resulta ser un problema acontecido en un momento exacto del decurso del tiempo.

#### 4.7. Matriz de consistencia lógica

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGIA		
			POBLACION Y MUESTRA	METODOS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en la capacitación permanente del recurso humano y propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro agrícolas de la avenida José Gálvez cuadras 8 y 9 del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2017?</p>	<p><b>General</b> Determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación permanente del recurso humano y propuesta de mejora de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro agrícola de la avenida José Gálvez cuadras 8 y 9 del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2017.</p> <p><b>Objetivo Específico.</b> Determinar las principales características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas, del sector del sector comercio- rubro agrícola de la avenida José Gálvez cuadras X y 9 de! distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2017. Determinar las principales características de las Micro y pequeñas empresas, del sector comercio- rubro agrícola de la avenida José Gálvez cuadras 8 y 9 del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2017.</p> <p>Determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación permanente del recurso humano en las Micro y pequeñas empresas, del sector comercio- rubro agrícola de la avenida José Gálvez cuadras 8 y 9 del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2017. Elaborar un plan de mejora sobre la aplicación de una gestión de calidad en la capacitación permanente del recurso humano en las Micro y pequeñas empresas, del sector comercio- rubro agrícola de la avenida José Gálvez cuadras 8 y 9 del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2017.</p>	<p>Gestión de calidad en capacitación al recurso humano</p>	<p>La población es de 15 Micro y Pequeñas empresas del sector comercio- rubro agrícolas de la avenida José Gálvez cuadras 8 y 9 del distrito de Chimbote, provincia del santa, 2017. La muestra es dirigida y solo se aplicara el cuestionario a los propietarios que deseen participar, la muestra es la totalidad de la población, os decir 15 agrícolas.</p>	<p><b>Tipo de la Investigación.</b> El tipo de investigación será Descriptiva</p> <p><b>Nivel de la Investigación,</b> Será Aplicada con enfoque cuantitativo</p> <p><b>Diseño de la Investigación.</b> Se utiliza un diseño No Experimental- Transversal- Descriptiva</p>	<p>La técnica que vamos a utilizar será la encuesta y el instrumento es el cuestionario estructurado</p>

#### 4.8. Principios éticos

**Responsabilidad,** Es el principio fundamental que nos va a permitir el desarrollo de todas las actividades establecidas en el presente proyecto de investigación respetando los tiempos y parámetros establecidos en las fechas correspondientes.

Confidencialidad, porque se garantizará que no se publicara la información que el representante de la Mype no lo autorice.

**Honestidad,** Nos va a permitir este valor realizar el presente proyecto con transparencia, teniendo en cuenta que los intereses colectivos están sobre los intereses particulares. **Autonomía,** donde la persona decide por si misma velando por los intereses de los demás en este caso estaría determinado por los representantes legales de las MYPE **Confiability,** los datos que se obtendrán serán reales y de acuerdo a la investigación realizada.

**Respeto a la persona humana:** Esto nos lleva a respetar las ideas y creencias de las personas que nos brinden la información.

El presente trabajo de investigación no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad muy por el contrario su ejecución se dará en beneficio de los micro y pequeños empresarios del sector comercio, rubro agrícola de la Av. José Gálvez Cdra. 8 y 9 del distrito de Chimbote, Provincia del Santa, 2017.

Los datos que se presentaron son reales y de respeto a la persona humana porque respetaron las ideas, creencias de las personas, para la elaboración del trabajo de investigación, siempre buscando el bien común. Encontrándose relacionado los principios fundamentados en el código de ética de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote los cuales son:

- Protección a las personas: Donde la persona en toda investigación es el fin y el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, en cual se determina de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad en que obtengan un beneficio y respecto a la dignidad humana.
- Beneficio y no maleficencia: Se aseguró el bienestar de las personas participaron en la investigación con las siguientes reglas generales: No causa daño, disminuir los posibles defectos adversos y maximizar los beneficios.

- Justicia: Se debe ejercer un juicio razonable ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse que sus sesgos y las limitaciones de capacidades y conocimiento, no den lugar o toleran practicas injustas, reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a su resultado.
- Integridad científica: O rectitud no solo debe regir a la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a las actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional de la integridad del investigador, resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación.

Consentimiento informado y expreso: En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la investigación para los fines específicos establecidos en el proyecto.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

**Tabla 1.**

*Características del representante de las Mypes del sector comercio-Agrícolas de la avenida José Gálvez, cuadras 8 y 9, del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2018.*

<b>DEL REPRESENTANTE:</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Edad (años)		
18 – 30 años	4	26.7
31 – 50 años	9	60.00
51 a más años	2	13.30
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
Genero		
Masculino	9	60.00
Femenino	6	40.00
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0.00
Primaria	0	0.00
Secundaria	0	0.00
Superior no universitaria	5	33.30
Superior universitaria	10	66.70
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes: Agrícolas de la avenida José Gálvez, cuadras 8 y 9, del distrito de Chimbote, Provincia del Santa, 2018.

**Tabla 2.**

*Características de las Mypes, Sector comercio, Agrícolas de la avenida José Gálvez, cuadras 8 y 9, del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2018.*

<b>DE LA EMPRESA</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Cargo que desempeña</b>		
Dueño	2	13.30
Administrador	3	20.00
Representante legal	1	6.70
Encargado	8	53.30
Otros	1	6.70
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
<b>Tiempo de permanencia en el rubro</b>		
0 a 3 años	1	6.70
4 a 6 años	4	26.70
7 a más años	10	66.70
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
<b>Número de trabajadores</b>		
De 1 a 5 Trabajadores	6	40.00
De 6 a 10 trabajadores	5	33.30
De 11 a más trabajadores	4	26.70
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
<b>Su Mype es:</b>		
Formal	15	100.00
Informal	0	0.00
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
<b>Objetivo de su creación</b>		
Generar ganancia	5	33.30
Subsistencia	5	33.30
Generar empleo	5	33.30
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes: Agrícolas de la avenida José Gálvez, cuadras 8 y 9 del distrito de Chimbote, Provincia del Santa, 2018.

**Tabla 3**

*Características de la gestión de calidad en la capacitación del recurso humano en las micro y pequeñas empresas, del sector comercio Agrícolas de la avenida José Gálvez, cuadras 8 y 9 del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2018.*

<b>De la gestión de la calidad en la capacitación del recurso humano</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Conoce el termino Gestión de Calidad</b>		
Si	14	93.30
No	1	6.70
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
<b>Técnicas modernas de gestión de calidad conoce</b>		
Benchmarking	4	26.70
Red corporativas	5	33.30
Empowerment	1	6.70
Las 5 C	3	20.00
Outsourcing	0	0.00
Ninguno	2	13.30
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
<b>Dificultades para implementar la Gestión de calidad</b>		
Poca iniciativa	4	26.70
Aprendizaje lento	2	13.30
No se adapta a los cambios	7	46.70
Desconocimiento del puesto	2	13.30
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
<b>La Gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio</b>		
Si	12	80.00
No	3	20.00
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>

*Continúa...*

*Características de la gestión de calidad en la capacitación del recurso humano en las micro y pequeñas empresas, del sector comercio Agrícolas de la avenida José Gálvez, cuadras 8 y 9 del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2018.*

<b>De la gestión de la calidad en la capacitación del recurso humano</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Se capacito antes de formar su Mype</b>		
Si	12	80.00
No	3	20.00
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
<b>Considera que la capacitación es</b>		
Un gasto	4	26.70
Una inversión	11	73.30
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
<b>Se realiza un diagnóstico de necesidades de capacitación</b>		
Siempre	5	33.30
A veces	7	46.70
Nunca	3	20.00
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>
<b>No capacita a su personal</b>		
Falta de presupuesto	5	33.30
Desconocimiento del puesto	1	6.70
Falta de tiempo	7	46.70
Desinterés	2	13.30
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
<b>La capacitación y la mejora de la relación laboral entre sus trabajadores</b>		
Si	8	53.30
No	3	20.00
A veces	4	26.70
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>

*Continúa..*

*Características de la gestión de calidad en la capacitación del recurso humano en las micro y pequeñas empresas, del sector comercio Agrícolas de la avenida José Gálvez, cuadras 8 y 9 del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2018.*

<b>De la gestión de la calidad en la capacitación del recurso humano</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>El personal de su empresa ha recibido algún tipo de capacitación</b>		
Siempre	3	20.00
A veces	9	60.00
Nunca	3	20.00
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
<b>Capacitar al personal siendo importante para su empresa</b>		
Si	11	73.30
No	2	13.30
A veces	2	13.30
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
<b>Temas de capacitación de sus trabajadores</b>		
Atención al cliente	5	33.3
Marketing	3	20.0
Ventas	4	26.7
Finanzas	2	13.3
Inventarios	1	6.7
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
<b>Capacitación de mejorar la rentabilidad empresarial</b>		
Si	11	73.30
No	2	13.30
A veces	2	13.30
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>

*continua....*

*Características de la gestión de calidad en la capacitación del recurso humano en las micro y pequeñas empresas, del sector comercio Agrícolas de la avenida José Gálvez, cuadras 8 y 9 del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2018.*

<b>De la gestión de la calidad en la capacitación del recurso humano</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>La capacitación mejora la productividad de sus trabajadores</b>		
Si	9	60.00
No	0	0.00
A veces	6	40.00
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes: Agrícolas de la avenida José Gálvez, cuadras 8 y 9 del distrito de Chimbote, Provincia del Santa, 2018.

*Concluye.*

**Tabla 4**

**PLAN DE MEJORA**

Propuesta de mejora en gestión de calidad con el uso de Tecnología de Información y Comunicación en las Micro y Pequeña Empresa del Sector Servicio. Rubro Hostales, Casco Urbano, Distrito de Chimbote, 2018.

<b>Problemas encontrado (Resultados)</b>	<b>Causas</b>	<b>Solución – Aplicación de Mejora</b>	<b>Responsable</b>
El 80% de los dueños de las Mypes desconoce técnicas de gestión de calidad en la capacitación de recursos humanos.	Por falta de interés en autoformarse o capacitarse.	El dueño de la Mype deberá inscribirse en cursos de capacitación. Presencial o virtual sobre técnicas de gestión de calidad en la capacitación de recursos humanos.	Dueño y/o administrador de la Mype.
El 93.3% de las Mypes, no cuenta con un sistema de gestión de calidad en la capacitación de recursos humanos.	Aspecto económico limitado, falta de interés, falta de inversión en la implementación de tecnologías de información y comunicación.	El dueño de la Mype, deberá recibir cursos de formación sobre sistema de gestión de calidad en la capacitación de recursos humanos. teniendo en cuenta la importancia y los beneficios de la aplicación en las Mypes.	
El 93.3% de las Mypes, no cuenta con un sistema de gestión de calidad en la capacitación de recursos humanos.	Aspecto económico limitado, falta de interés falta de inversión en la implementación de tecnologías de información y comunicación.	El dueño de la Mype, deberá recibir cursos de formación sobre sistema de gestión de clientes e inventario digitalizado, teniendo en cuenta la importancia y los beneficios de la aplicación en las Mypes.	

## 5.2. Análisis de resultados y discusión

### TABLA 1:

Respecto Al objetivo específico 1: datos generales del representante de las Mypes A la pregunta de cuantos años tiene, el 60.0% respondieron tener entre 31 a 50 años de edad, este resultado se aproxima a los resultados obtenidos **Reyes (2015)** quien obtuvo que el 71.42 % tenían entre 26 a 50 años, además de coincidir con los resultados obtenidos por Medina (2013) quien obtuvo el mismo porcentaje de adultos, y contrasta con **Carlín (2013)** quien obtuvo que el 46.7% su edad estaba comprendido entre los 20 a 30 años. Con respecto al género de los representantes, la mayoría simple (60.0 %) son de género masculino, coincidiendo con los resultados obtenidos por **Reyes (2015)** el cual obtuvo el 64.0% de género masculino, además de los resultados obtenidos por **Medina (2013)** y **Carlín (2013)** quienes obtuvieron el 100.0% y 86.7% respectivamente de género masculino.

Con respecto al grado de instrucción se obtuvo que el 66.7% tienen educación superior universitaria, estos resultados coinciden con los obtenidos por **De Paz (2015)** quien obtuvo que el mismo porcentaje tiene educación superior, contrastando con los obtenidos por **Reyes (2015)** quien obtuvo que el 57.0% tienen educación superior no universitaria. Con respecto al cargo que ocupa en la Mype tenemos que la mayoría simple (53.3%) son encargadas del negocio.

## **TABLA 2:**

Respecto al objetivo específico 2: características generales de la empresa Con respecto al tiempo de permanencia de la empresa en el rubro, el 66.7% tienen más de 7 años en el mercado, estos resultados contrastan a los obtenidos por Reyes (2015) quien obtuvo que el 71.0% permanecen en el mercado entre 3 y 5 años en el mercado asimismo contrasta con los resultados obtenidos por **De Paz (2015)** el cual obtuvo que el 46.7% tenían de 3 a 4 años de permanencia en el mercado.

Con respecto al número de trabajadores tenemos que el 40.0% tienen de 1 a 5 trabajadores, estos resultados se aproximan a los obtenidos **por De Paz (2015)** quien obtuvo el 53.3% tienen de 1 a 4 trabajadores, asimismo contrastan a los resultados obtenidos por **Carlín (2015)** quien obtuvo que el 40.0% tenían 2 trabajadores.

Con respecto a la formalidad de la Mype tenemos que el total son formales, este resultado coincide con el obtenido por **Carlín (2015)**.

Con respecto al objetivo de la creación de la Mype, el 33.3% han sido creadas para generar ganancias, como medio de subsistencia o para generar empleo, estos resultados contrastan con los obtenidos por **Carlín (2015)** y **De Paz (2015)** quienes obtuvieron que la totalidad (el 100%) han sido creadas para obtener ganancias.

### **TABLA 3:**

Respecto al objetivo específico 3: características de la gestión de calidad en la capacitación del recurso humano.

Con respecto al significado de Gestión de Calidad, casi la totalidad (93.3%) si conoce el termino gestión de calidad, pero la aplicación de la gestión de calidad va a depender de la decisión del representante o dueño de la Mype.

Con respecto a las técnicas modernas de gestión de calidad tenemos que la tercera parte (33.3%) conoce la técnica denominada red corporativas, y solo un 13.3% no conoce ninguna técnica de gestión de calidad. Con respecto a las dificultades que tienen para la implementación de la gestión de calidad tenemos que el 46.7% no se adaptan a los cambios. Con respecto a si la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, el

80.0% respondieron que sí, lo cual es un buen indicador de que en las agrícolas se están utilizando las diversas técnicas de gestión de calidad.

Con respecto a que si se capacitaron antes de formar su Mype el 80.0% mencionan que si se capacitaron, este resultado es el reflejo del grado de instrucción que poseen los propietarios y/o representantes de las agrícolas encuestadas.

Con respecto a cómo consideran a la capacitación se obtuvo que la mayoría (73.3%) consideran que es una inversión, este resultado es semejante al obtenido por **Sánchez (2017)** quien obtuvo que el 75.0% consideran como una inversión a la capacitación.

Con respecto a si en la empresa se realiza un diagnóstico de necesidades de capacitación tenemos que la minoría simple (46.7%) respondieron que a veces realizan este diagnóstico, quedando demostrado con este resultado la falta de planificación para determinar las necesidades de capacitación en las agrícolas en estudio. Con respecto a cuál es el motivo por el que no capacitan a su personal, el 46.7% no lo realiza por falta de tiempo. Con respecto a si

la capacitación va a mejorar la relación entre sus trabajadores la mayoría simple (53.3%) respondieron que si mejoraría,

Con respecto a si sus trabajadores han recibido algún tipo de capacitación tenemos que el 60.0% respondieron que a veces capacitan a su personal. Con respecto a la importancia de la capacitación de su personal para la empresa tenemos que el 73.3% respondieron que si es importante para las agrícolas. Con respecto a los temas en que han sido capacitados sus trabajadores tenemos que la tercera parte (33.3%) han sido capacitados en atención al cliente estas capacitaciones son importantes para la mejora en la gestión de calidad. Con respecto si considera que la capacitación va a mejorar la rentabilidad empresarial tenemos que la mayoría (73.3%) respondieron que si mejoraría, estos resultados se asemejan a los obtenidos por Sánchez (2017) ya que obtuvo que el 85.0% considera que la capacitación es una herramienta que ayudara a mejorar la rentabilidad empresarial. Con relación a si la capacitación va a mejorar la productividad de sus trabajadores, tenemos que la mayoría simple (60.0%) considera que si mejoraría.

## **VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1. CONCLUSIONES**

La mayoría simple (60.0%) de los representantes tienen entre 31 a 50 años, el mismo porcentaje son de sexo masculino, el 100.0% tienen educación superior no universitaria o universitaria, asimismo la mayoría simple (53.3%) son personas encargadas en las agrícolas de la avenida José Gálvez.

La mayoría (66.7%) tienen más de 7 años en el mercado, la minoría simple (40.0%) tiene de 1 a 5 trabajadores, la totalidad son Mypes formalizadas, y la tercera parte han sido creadas para generar ganancias, como medio de subsistencia o para generar empleo. Casi la totalidad (93.3%) si conocen el término gestión de calidad, la tercera parte (33.3%) utiliza como técnica administrativa a las redes corporativas, la minoría simple (46.7%) no implementa la gestión de calidad por que no se adaptan a los cambios, el 80% consideran que la gestión de calidad va a mejorar el rendimiento del negocio, el mismo porcentaje señala que si se capacita antes de formar su Mype, la mayoría (73.3%) consideran a la capacitación como una inversión, asimismo la minoría simple menciona que a veces en la empresa realizan un diagnóstico de necesidades de capacitación. El mismo porcentaje no capacita a su personal por falta de tiempo, aproximadamente la mitad (53.3%) consideran que la capacitación va a mejorar la relación entre sus trabajadores, el 60.0% consideran que a veces reciben capacitaciones, sin embargo la mayoría (73.3) considera a la capacitación como importante para su empresa, la tercera parte se capacita en atención al cliente, el 73.3% cree que la capacitación va a mejorar la rentabilidad de la empresa y el 60.0% considera que va a mejorar la productividad de sus trabajadores.

Se elaboró un cuestionario de mejora en base a los resultados de la investigación, con la finalidad de buscar con estrategias para implementar una adecuada gestión de calidad.

## **6.2. RECOMENDACIONES**

- ✓ Es importante la implementación de una técnica moderna de gestión de calidad con lo cual se va a mejorar el rendimiento del negocio.
- ✓ Es necesario realizar una determinación de necesidades de capacitación para así poder determinar en qué aspectos se deben de capacitar a cada uno de los trabajadores.
- ✓ Es necesario considerar un cronograma de capacitación permanente a los trabajadores de esta manera se podrá disponer de tiempo para el cumplimiento de las labores.
- ✓ Implementar la propuesta de mejora elaborado en base a los resultados de la presente investigación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, L. (2016). Tesis: "Caracterización de la capacitación y la competitividad en las mype de servicios rubro fotocopiado del AA. HE Santa Rosa, Piura 2016". Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de:  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/42>.
- Aspilcueta, J. (2011): recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypespera.shtml>.
- Barambio, (junio 2017). Las microempresas, las que más oportunidades laborales generan en el primer trimestre de 2017. Madrid. Artículo publicado el 5 jun. 2017.  
<http://www.elmundo.es/economia/2017/06/05/593548e6268e3e646c8b4608.html>.
- Carlín, S. (2015). Tesis: "Caracterización de la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro insumos agrícolas y fertilizantes para los cultivos del distrito de Santa 2013". Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2015. Chimbote.
- De paz, W. (2015). Tesis: Caracterización del financiamiento en las Micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de productos agroindustriales del distrito de Chimbote, año 2013. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, 2015. Chimbote.
- Diario Oficial el Peruano (2013). Normas legales.  
Recuperado de: <http://www.depeai.com/archivo/ley-30056.pdf>.
- Diez J. & Abreti, J. (2009). Impacto de la capacitación interna en la productividad y estandarización de procesos productivos: un estudio de caso. México.
- El Comercio, (junio, 2014). ¿Cuánto invierten las empresas locales en capacitación laboral? Redacción EC 03.06.2014.

Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/ejecuuvos/invierten-empresas-locales-capacitacion-laboral-325817>

Euronews, (2015). El futuro de las pymes: el motor económico de JwropaRecuperado de: <http://www.lanacion.com.ar/1985790-el-mapa-empresarial-de-un-pais-donde-las-pymes-son-las-grandes-empleadoras>.

Flores. R. & Flores, I. (2011). La importancia de la capacitación en las micro y pequeñas empresas 'artesanales del Valle de Mezquital, Estado de Hidalgo. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. México.

Friego, (2014). Foro De Seguridad. Recuperado el 21 de 04 de 2015. de <http://www.forodeseguridad.coni/artic/rrlili/7011.htm>

Gestión, (junio, 2015). Mayoría de pymes ven a la gestión de RR.HH. más como un "gasto "y no como una inversión. Lunes, 01 de junio del 2015.

Martínez E. y Martínez F (2009), Capacitación por Competencia Principios y Métodos. Inscripción N° 179.050. Santiago de Chile. 2009 Derechos reservados

Manzoni, (2017). Artículo publicado en el diario la Nación recuperado de: <https://www.pressreader.com/argentina/lanacion/20170219/282102046435528>

Matute, Albújar, Janampa, Odar & Carmen, (2008). Sistema nacional de capacitación para la MYPES peruana. Disponible desde <https://www.google.com.pe/Wq^los+actores+involucrados+en+el+desarrollo+y+competitividad+de+la+mype+tiabajan+de+manera+aislada%2C+sin+concertaci%C3%B3n+ni+articulaci%C3%B3n>.

- Medina, M. (2013). Tesis: Caracterización del /mandamiento y la capacitación de las Mypes del sector comercio - rubro insumos agrícolas del distrito de Chimbote, año 2011. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2013.Chimbóte.
- MJPymes Micro, Pequeña y Mediana Empresa (febrero, 2014). La Situación de la Micro y Pequeña Empresa en Chile, [http://www.mipymes.cl/2014/sercotec\\_chile-presento-la-situación-de-la-micro-y-pequena-empresa-en-chile/](http://www.mipymes.cl/2014/sercotec_chile-presento-la-situación-de-la-micro-y-pequena-empresa-en-chile/).
- Ortiz, (2012). Competitividad y optimización basadas en la creación de valor. "Los clientes no compran productos, compran soluciones. Publicado el 6 de agosto del 2012. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/competitividad-optimizacion-creacion-valor-clientes-compran-productos-soluciones/>.
- Oscoco W. (2011), La importancia de la capacitación empresarial de las Pymes. Recuperado de <http://emprendedores.cade-ipae.pe/2011/09/06/laimportanci-de-la-capacitacion-empresarial-en-ias-pyines/>
- Reyes, M. (2015). Tesis: Caracterización del /mandamiento en las Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de insumos agrícolas, casco urbano del distrito de Chimbote, año 2013. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2015.Chimbote.
- Rodríguez, A. (2009). Capacitación y desarrollo de recursos humanos.
- Romero, K. (2010). La capacitación y la motivación como herramientas para conseguir una ventaja competitiva. Universidad Veracruzana.
- Sánchez, I. (2017). Tesis: "Caracterización de la capacitación y gestión de calidad de las MYPE del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sultana, año 2016". Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote URI <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1681>.

- Semanario, Dinero (abril 2016). “MiPymes generan alrededor del 67% del empleo en Colombia” <http://www.dinero.com/edicion-inipresa/pymes/articulo/evolucion-y-situacion-actual-de-las-mipymes-en-colombia/222395>.
- Torres, L. (2005). Microempresa en el Ecuador. Editorial Globo. Quito Ecuador.
- Uribe, M. (2011). Los sistemas de gestión de la calidad: el enfoque teórico y la aplicación empresarial. EDITORIAL Sello Editorial Universidad del Tolima. Idioma Español; castellano.
- Vásquez, (2008). Incidencia del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las Micro y pequeñas empresas del sector turismo y su implicancia en el desarrollo socioeconómico del distrito de Chimbote en el periodo 2005-2006. Tesis de Maestría, Universidad Los Ángeles de Chimbote, Disponible:  
<http://sigb.uladech.edu.pe/intranet-tmpl/prog/es-ES/PDF/19343.pdf> 38.
- Vizcarra, N. (2009). Importancia de la capacitación para las Mype. Artículo publicado 16 noviembre del 2009.Mundo Mype.  
<http://www.mundomype.com/pages/articulo.php?id=167>.

## Anexos

### Anexo 1: Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Elaboración del proyecto		X													
Planteamiento del ^ proyecto				X	X										
Revisión de la literatura							X	X							
Metodología									X						
Referencias bibliográficas										X	X				
Proyecto final												X	X	X	

## Anexo 2: Presupuesto

<b>RUBRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
<b>Bienes de consumo</b>			
Papelería	1 millar	25.00	25.00
Lapiceros	5 unidades	1.00	5.00
Fólderes	5 unidades	1.00	5.00
Cuaderno	2 unidades	5.00	10.00
USB	1 unidad	30.00	30.00
Otros	-	30.00	30.00
<b>Total bienes de consumo</b>			<b>105.00</b>
<b>Bienes de Servicios</b>			
Impresiones	200 unidades	0.30	60.00
Copias	200 unidades	0.10	20.00
Internet	-	80.00	80.00
Anillados	3 unidades	15.00	45.00
Telefonía	-	60.00	60.00
Pasajes	20	3.00	60.00
<b>Total bienes de servicios</b>			<b>325.00</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>430.00</b>

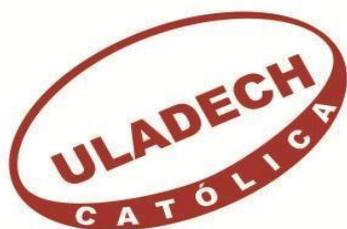
## Anexos 3: Financiamiento

Los recursos serán autofinanciados por el estudiante.

#### Anexo 4: relación de agrícolas

Nº	RAZON SOCIAL	DIRECCION	NOMBRE DEL REPRESENTANTE	CARGO
1	AGROVER ANDINA	Av. José Gálvez N°752	Chiclayo Zavaleta Julio	Gerente
2	AGROPECUARIA CHTMÚ	Av. José Gálvez	Gabriel Lujan	Encargado
3	AGRICOLA INVERSIONE>L&F	Av. José Gálvez N° 827	Juan García	Encargado
4	AGROPECUARIA DON FABI	Av. José Gálvez N° 757	Anderson Villanueva	Encargado
5	AGRICOLA HACIENDA	Av. José Gálvez N° 739	Luis Ferrer	Encargado
6	AGRO TOKAPE	Av. José Gálvez N° 820	Pedro Solórzano Ramírez	Administrador
7	AGR MASS SAC	Av. José Calvez N° 720	Laura Quiñones	Encargada
8	AGROSERVIS M & M	Av. José Gálvez N° 755	Ana María Rosales Romina	Encargada
9	EVA AGRO E1RL	Av. José Gálvez N° 716	Paredes Salas	Administrador a
10	AGRICOLA DINSA	Av. José Gálvez N° 790	Rufino Caballero Mattos	Encargado
11	AGRICOLA INGA	Av. José Gálvez N° 863	Fausto Gómez Saavedra	Encargado
12	AGRONEGOCIOS SHALOM	Av. José Gálvez N° 765	Ruth García Saldaña	Dueña
13	AGRICOLA MANRIQUE	Av. José Gálvez N° 841	Luciana Carrasco Alvarado	Encargada
14	AGROPECUARIA MOTORS	Av. José Gálvez N° 812	Julio Ruiz Díaz	Encargado
15	AGROPECUARIA MERCURIO	Av. José Gálvez N° 828	Abigail liamos Tavera	Encargada

## **Anexo 5: Encuesta**



### **UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE 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 la calidad en la capacitación del recurso humano y propuesta de mejora en las Micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro: Agrícolas de la avenida José Gálvez cuadras 8 y 9 del distrito de Chimbote, provincia del santa, 2017, 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
- c) Representante legal
- d) Encargado
- e) Otros

**1.2. REFERENTE A LAS CARACTERISTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.**

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

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

**6. Número de Trabajadores**

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

**7. Su mype es:**

- a) Formal
- b) Informal.

**8. Objetivo de creación**

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia
- c) Generar empleo
- d) Otros

## **II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD**

### **2.1. GESTIÓN DE CALIDAD**

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

- a) Si
- b) No

**10. Que técnicas modernas de ta gestión de calidad conoce:**

- a) Benchmarking
- b) Red-corporativas
- c) Empowerment
- d) Las 5 c
- e) Outsourcing
- f) Otros

**11.¿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

**12.La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio**

- a) si
- b) no

### **2.2 DE LA CAPACITACION DEL RECURSO HUMANO**

**13. Se capacito antes de formar su Mype**

- a) Si
- b) No

**14. Considera que la capacitación es:**

- a) Un gasto
- b) Una inversión

**15. En su empresa se realiza un diagnóstico de necesidades de capacitación**

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

**16. Porque no capacita a su personal**

- a) Falta de presupuesto
- b) Desconocimiento
- c) Falta de tiempo
- d) Desinterés

**17. Cree usted que la capacitación va a mejorar la relación laboral entre sus trabajadores**

- a) Si
- b) No
- c) A veces

**18. El personal de su empresa ¿Ha recibido algún tipo de capacitación?**

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

**19. Considera usted que la capacitación de su personal es importante para su empresa**

- a) Si
- b) No
- c) A veces

**20. En qué temas se capacitaron sus trabajadores**

- a) Atención al cliente
- b) Marketing
- c) Ventas
- d) Finanzas
- e) Inventarios

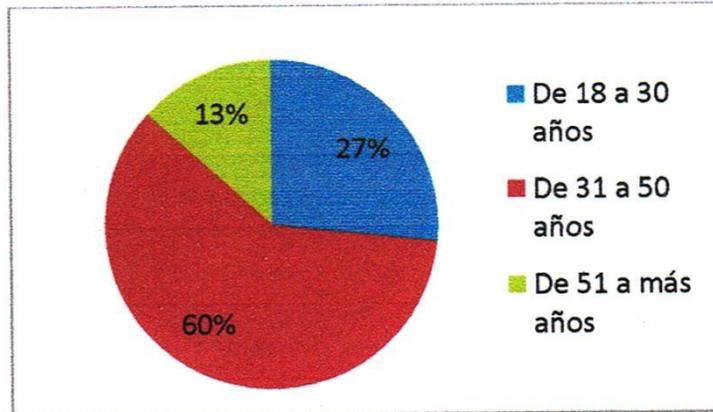
**21. Cree usted que la capacitación mejora la rentabilidad empresarial**

- a) Si
- b) No
- c) A veces

**22. Considera usted que la capacitación va a mejorar la productividad de sus trabajadores**

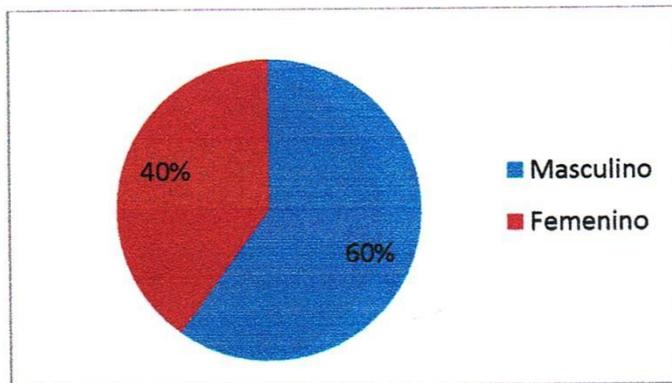
- a) Si
- b) No
- c) A veces

## Anexo 6: Figuras



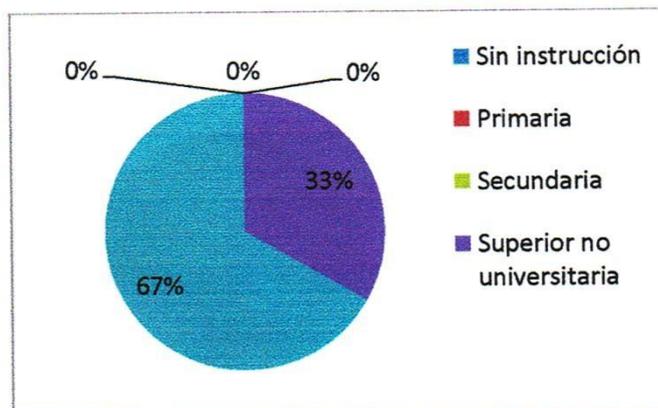
**Figura 1.** Edad del encuestado

**Fuente.** Tabla 1.



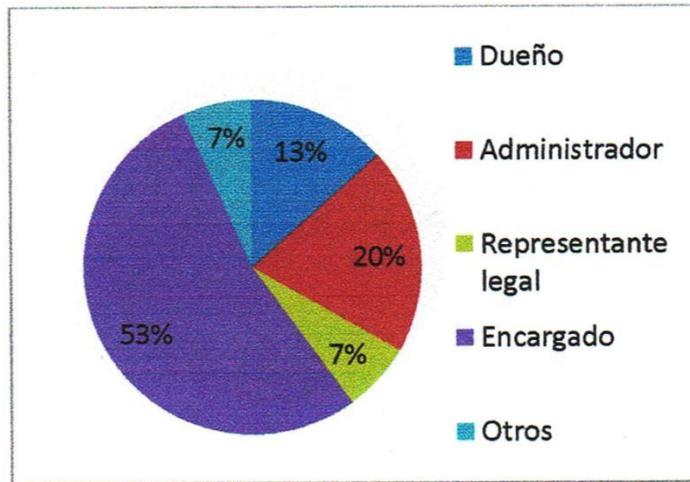
**Figura 2.** Genero del encuestado.

**Fuente.**Tabla 1.



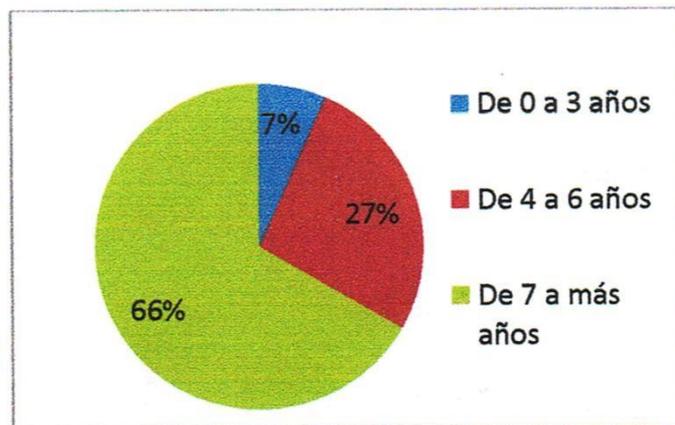
**Figura 3.** Grado de instrucción.

**Fuente.** Tabla 1.



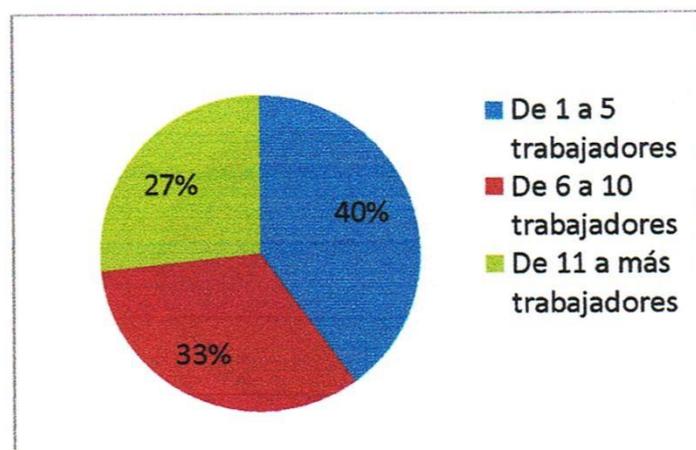
**Figura 4.** Cargo que desempeña

**Fuente.** Tabla 2.



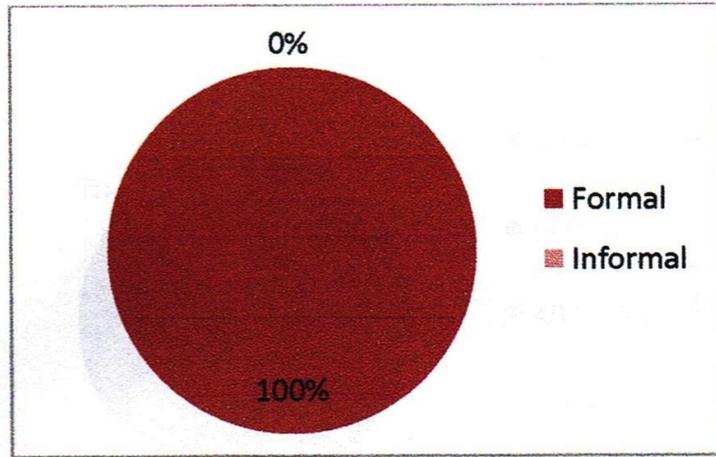
**Figura 5.** Años de permanencia de la empresa en el mercado.

**Fuente.** Tabla 2.



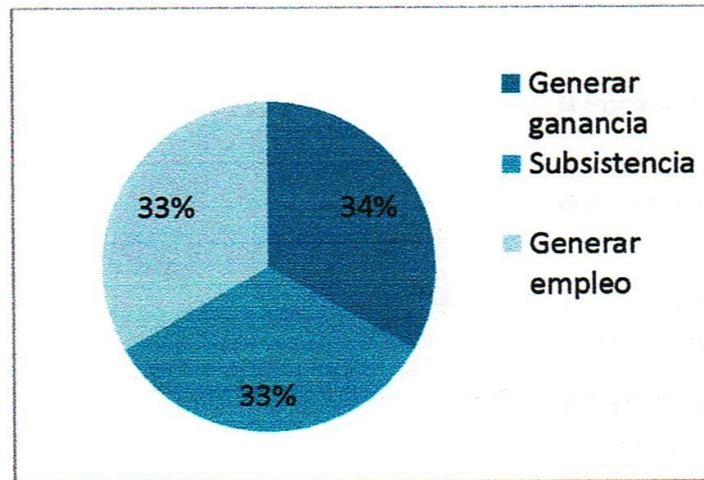
**Figura 6.** Número de trabajadores

**Fuente.** Tabla 2.



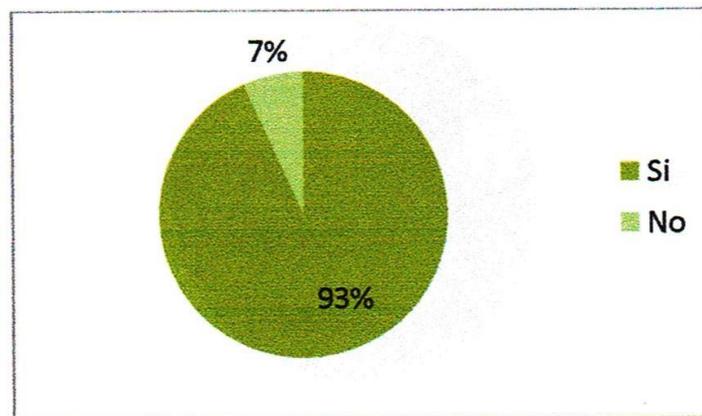
**Figura 7.** Formalidad de la empresa.

**Fuente.** Tabla 2.



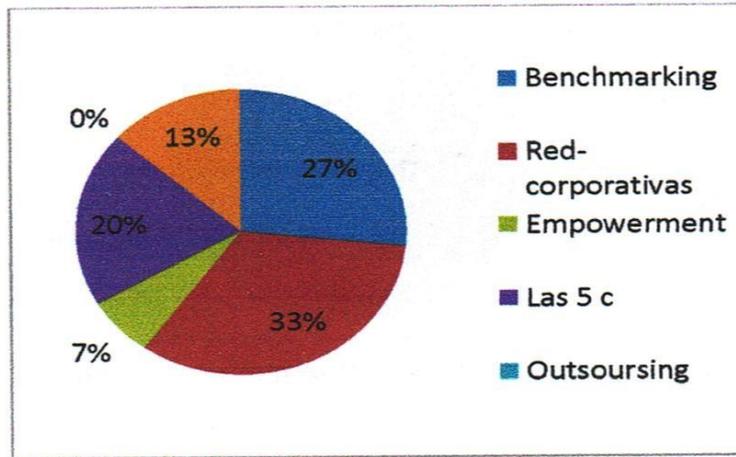
**Figura 8.** Finalidad de la creación de la empresa.

**Fuente.** Tabla 2.



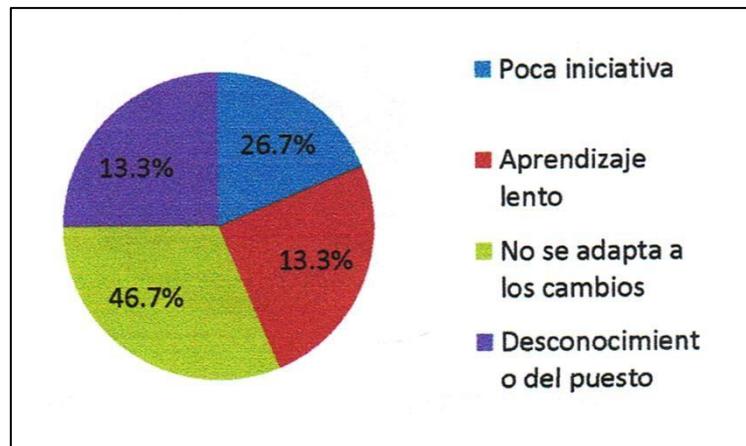
**Figura 9.** Finalidad de la creación de la empresa.

**Fuente.** Tabla 2.



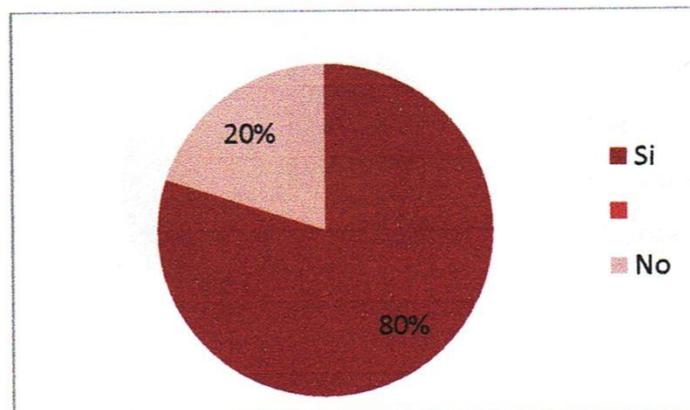
**Figura 10.** Técnicas modernas de la Gestión de la calidad. .

**Fuente.** Tabla 3.



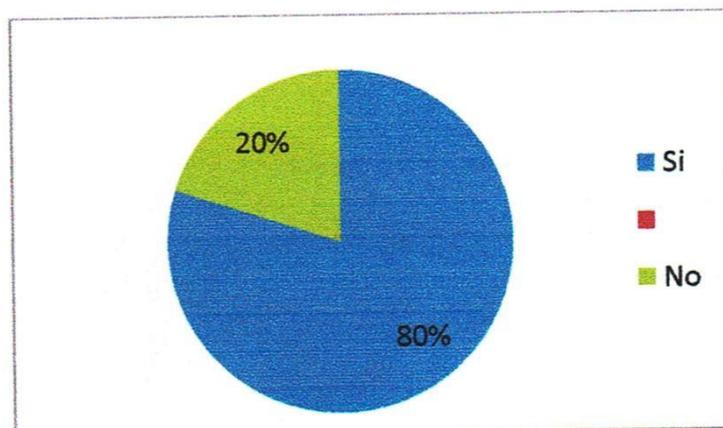
**Figura 11.** Dificultades para la implementación de la Gestión de la calidad.

**Fuente.** Tabla 3.



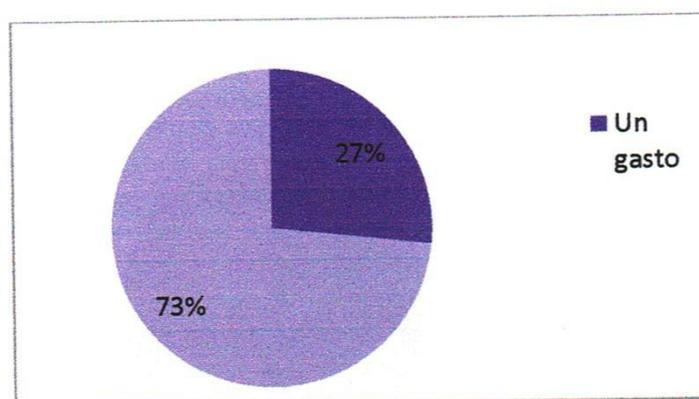
**Figura 12.** La Gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.

**Fuente.** Tabla 3.



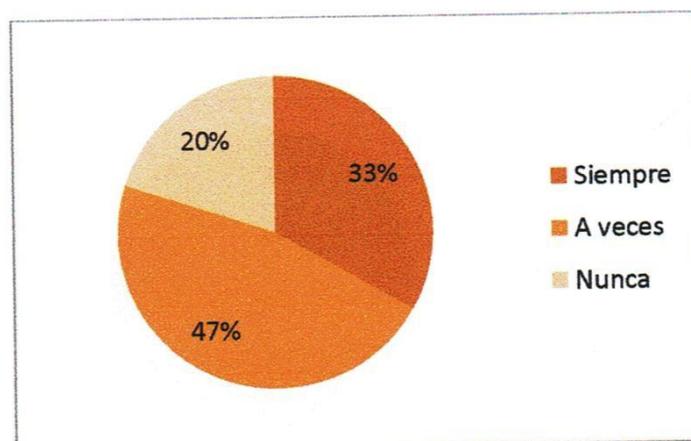
**Figura 13.** Se capacito antes de formar su Mype.

**Fuente.** Tabla 3.



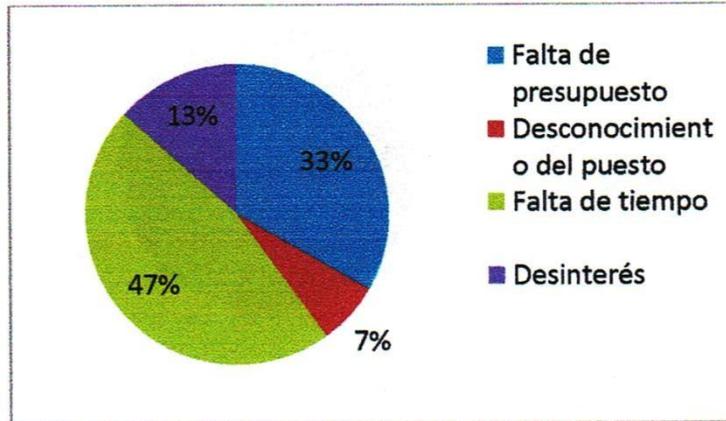
**Figura 14.** Como considera que es la capacitación.

**Fuente.** Tabla 3.



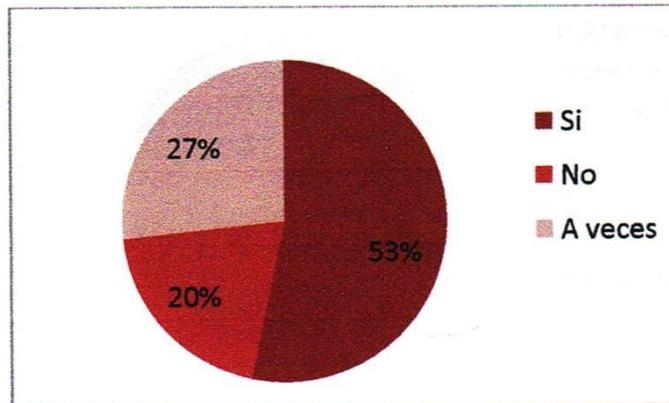
**Figura 15.** En su empresa se realiza un diagnóstico de necesidades de capacitación.

**Fuente.** Tabla 3.



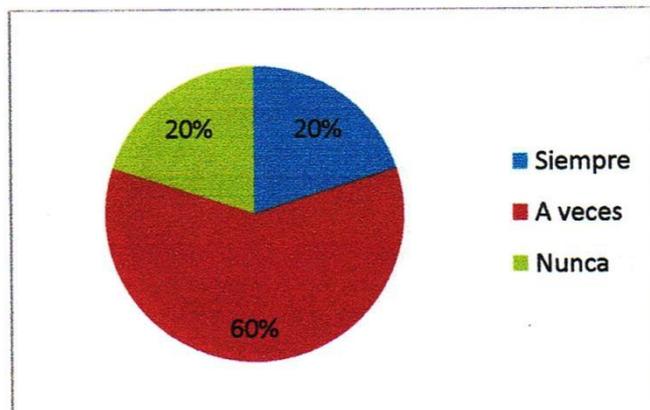
**Figura 16.** Porque no capacita a su personal.

**Fuente.** Tabla 3.



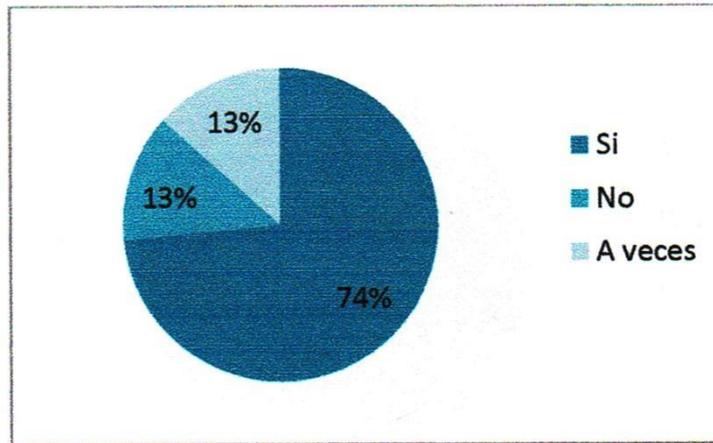
**Figura 17.** Cree que la capacitación va a mejorar la relación laboral entre sus trabajadores.

**Fuente.** Tabla 3.



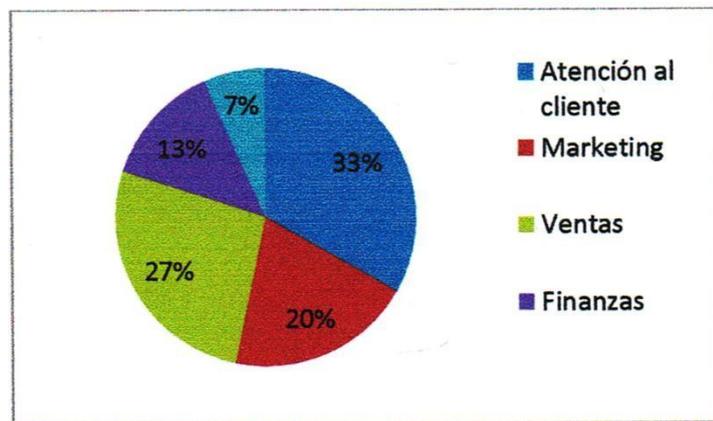
**Figura 18.** El personal de su empresa ha recibido algún tipo de capacitación.

**Fuente.** Tabla 3.



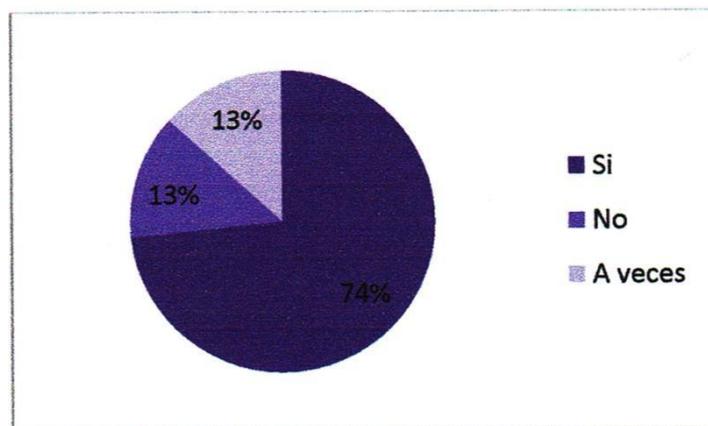
**Figura 19.** Considera que la capacitación de su personal es importante para su empresa.

**Fuente.** Tabla 3.



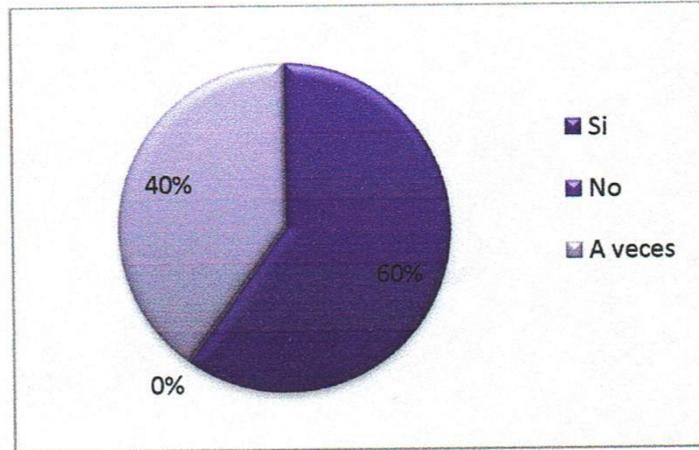
**Figura 20.** En qué temas se capacitaron sus trabajadores.

**Fuente.** Tabla 3.



**Figura 21.** Cree usted que la capacitación mejora la rentabilidad empresarial.

**Fuente.** Tabla 3.



**Figura 22.** Considera que la capacitación va a mejorar la productividad de sus trabajadores.

**Fuente.** Tabla 3.