



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN COMO
FACTOR RELEVANTE EN LA PROPUESTA DE MEJORA
EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
INDUSTRIA, RUBRO PRODUCCIÓN DE AGUARDIENTE,
DISTRITO DE CHANCAY BAÑOS, SANTA CRUZ,
CAJAMARCA, 2021**

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

AUTOR

SALDAÑA CARRANZA, MANUEL FRANCISCO

ORCID: 0000-0002-5646-2840

ASESOR

PELÁEZ VALDIVIESO, JOSÉ VICTOR

ORCID: 0000-0002-2186-0398

TRUJILLO – PERÚ

2021

TÍTULO

GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN COMO FACTOR RELEVANTE EN LA
PROPUESTA DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL
SECTOR INDUSTRIA, RUBRO PRODUCCIÓN DE AGUARDIENTE, DISTRITO DE
CHANCAY BAÑOS, SANTA CRUZ, CAJAMARCA, 2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR:

Pella Cueva, Juan Carlos

ORCID ID: 0000-0001-7336-0013

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

ASESOR:

Peláez Valdivieso, José Víctor

ORCID: 0000-0002-6167-9323

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

JURADO:

Bocanegra Cruzado, Máximo Antonio

ORCID: 0000-0003-0829-1511

Rubio Cabrera, Medardo Hermógenes

ORCID: 0000-0002-3924-3048

Rivera Prieto, Héctor Ascención

ORCID: 0000-0002-3094-0218

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Bocanegra Cruzado, Máximo Antonio

Presidente

Dr. Rubio Cabrera, Medardo Hermógenes

Miembro

Mgtr. Rivera Prieto, Héctor Ascención

Miembro

Dr. Peláez Valdivieso, José Víctor

Asesor

AGRADECIMIENTO

Gracias a mi Padre Rogelio Antonio y a mi Madre Gladys quien ya no se encuentra conmigo físicamente fue fundamental en el impulso que me dio para poder realizar mi tesis y rumbo a obtener mi título profesional en este proceso y también agradecer al padre celestial, que fue mi principal apoyo y motivación para continuar sin tirar la toalla.

Agradecer a mi compañera y esposa Marleny a mis hijas Stacey y Azarenka motivos de impulso y por ellas lograré mi objetivo fundamental que es el título profesional tan anhelado.

A mi profesor durante este curso me permitió conocer a un buen profesional Mgtr José Peláez por su visión crítica de muchos aspectos cotidianos de la vida, por su rectitud en su profesión como asesor de tesis.

DEDICATORIA

A Dios en primer lugar por ser mi guía y la fuerza para continuar en este proceso.

A mi familia por el motor fundamental para continuar escribiendo nuestra historia y por ser mi sostén en cada peldaño.

A mi Universidad Uladech Católica, por abrirme su puertas para en ella hacer realidad mi más ansiado sueño de terminar esta carrera profesional y a todos mis docentes por su apoyo en cada uno de los años que cursé estudios universitarios.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad y la capacitación como factor relevante en la propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro producción de aguardiente, distrito de Chancay Baños, Santa Cruz – Cajamarca, 2021, lo cual responde a la problemática ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y la capacitación como factor relevante en la propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro producción de aguardiente, distrito de Chancay Baños, Santa Cruz – Cajamarca, 2021? En la investigación se utilizó la metodología descriptivo – no experimental – transversal, con una población muestral de 6 micro y pequeñas empresas a las cuales se les aplicó un cuestionario de 26 preguntas a través de la técnica de la encuesta, logrando obtener los siguientes resultados: el 100% establece la misión, visión, valores, metas y objetivos, el 66.7% realiza y cuenta con un registro de desarrollo de la planificación, el 83.3% analiza la empresa para detectar necesidades de capacitación, el 100% utiliza técnicas e instrumentos para detectar necesidades de capacitación; llegando a la conclusión que un poco menos de la mitad de mypes no tienen como práctica registrar como se va dando la planificación, y no cuentan con material para la toma de decisiones; un porcentaje de las mypes no ejecuta la evaluación de las necesidades de su personal, y esto no les permite conocer en qué área requieren reforzamiento.

Palabras clave: calidad, capacitación, gestión, microempresa,

ABSTRACT

The general objective of this research was: Describe the main characteristics of quality management and training as a relevant factor in the proposal for improvement in micro and small companies in the industrial sector, brandy production area, Chancay Baños district, Santa Cruz – Cajamarca, 2021, which responds to the problem What are the main characteristics of quality management and training as a relevant factor in the proposal for improvement in micro and small companies in the industrial sector, brandy production area, Chancay district Baños, Santa Cruz – Cajamarca, 2021? In the research, the descriptive - non-experimental - transversal methodology was used, with a sample population of 6 micro and small companies to which a questionnaire of 26 questions was applied through the survey technique, obtaining the following results: 100% establish the mission, vision, values, goals and objectives, 66.7% carry out and have a record of planning development, 83.3% analyze the company to detect training needs, 100% use techniques and instruments to detect training needs; reaching the conclusion that a little less than half of mypes do not have the practice of recording how planning is taking place, and they do not have material for decision-making; a percentage of the mypes do not carry out the assessment of the needs of their personnel, and this does not allow them to know in which area they require reinforcement.

Keywords: quality, training, management, microenterprise,

CONTENIDO

1. TÍTULO	2
2. EQUIPO DE TRABAJO	Error! Bookmark not defined.
3. FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	3
4. AGRADECIMIENTO	5
5. DEDICATORIA.....	6
6. RESUMEN	7
7. CONTENIDO	9
8. ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	10
I. INTRODUCCIÓN	12
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	20
III. HIPÓTESIS	47
IV. METODOLOGÍA.....	48
4.1. Diseño de la investigación	48
4.2. Población y muestra	49
4.3. Definición y operacionalización de la variable	51
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	53
4.5. Plan de análisis	53
4.6. Matriz de consistencia	56
4.7. Principios éticos	57
V. RESULTADOS	60
5.1. Resultados	60
5.2. Análisis de Resultados.....	64
VI. CONCLUSIONES.....	74
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	85
ANEXOS.....	89

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Índice de Tablas

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro producción de aguardiente del distrito Chancay Baños, Santa Cruz - Cajamarca, 2021.....	60
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro producción de aguardiente del distrito Chancay Baños, Santa Cruz - Cajamarca, 2021.	61
Tabla 3. Características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro producción de aguardiente del distrito Chancay Baños, Santa Cruz - Cajamarca, 2021.....	62
Tabla 4. Características de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro producción de aguardiente del distrito Chancay Baños, Santa Cruz - Cajamarca, 2021.....	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad.....	96
Figura 2. Género	97
Figura 3. Grado de instrucción.....	97
Figura 4. Cargo	98
Figura 5. Tiempo que desempeña el cargo	98
Figura 6. Tiempo de permanencia en el rubro	99
Figura 7. Número de Trabajadores.....	99
Figura 8. Familiaridad de recursos humanos	100
Figura 9. Objetivo de creación.....	100
Figura 10. Establecer, misión, visión, valores, metas y objetivos	101
Figura 11. Realizar y contar con registro de desarrollo de la planificación	101
Figura 12. Ejecutar actividades coherentes con el plan de acción	102
Figura 13. Implementación de normas que impulsen el adecuado ejercicio de la empresa	102
Figura 14. Contar con colaboradores capacitados	103
Figura 15. Emplear un sistema para medir y comparar resultados	103
Figura 16. Examinar periódicamente el cumplimiento de los objetivos	104
Figura 17. Documentar las acciones eficaces	104
Figura 18. Descartar actividades no productivas	105
Figura 19. Analizar la empresa para detectar necesidades de capacitación	105
Figura 20. Utilizar técnicas e instrumentos para detectar necesidades de capacitación	106
Figura 21. Clasificar las necesidades de capacitación.....	106
Figura 22. Plantear los objetivos de capacitación	107
Figura 23. Considerar la disponibilidad de los trabajadores para capacitarlos.....	107
Figura 24. Utilizar los recursos necesarios para capacitar	108
Figura 25. Realizar la evaluación a los colaboradores capacitados	108
Figura 26. Retroalimentar los inconvenientes encontrados en la evaluación	109

I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas (mypes) simbolizan el 95% del total de las empresas en el Perú y han brindado oportunidades laborales al 47.7% de la población económicamente activa, siendo esto una subida del 4% del empleo en nuestra nación. Asimismo, este tipo de empresas registran ingresos anuales con un crecimiento continuo lo cual equivale al 19.3% del Producto Bruto Interno (PBI), es así que en el año 2019 tuvo un crecimiento del 6% en comparación con el año 2018, no obstante, en su mayoría, las micro y pequeñas empresas operan con pocos beneficios laborales para sus colaboradores. (Comex Perú, 2019)

Ahora bien, hay una manera de como esto puede ir mejorando, y es a través de la gestión de calidad siendo aquella por la cual las empresas aseguran satisfacer las necesidades de los clientes, asimismo a través de esta herramienta que las empresas planifican, mantienen y mejoran de manera continua el desempeño de cada uno de sus procesos, basados en un esquema de eficacia y eficiencia lo cual le permite obtener ventajas de competitivas frente a los competidores. (Lucero, Hidalgo, & Cueva, 2020)

Por otro lado, si de satisfacer las necesidades de los clientes se trata, las micro y pequeñas empresas necesitan tener colaboradores muy bien entrenados para lo cual es necesario capacitarlos, ante esto Barrios (2016) indica que la capacitación es una inversión que las empresas realizan la misma que es rentable para el bienestar de la misma. Si en una empresa se realiza una planificación adecuada, también se tendrá que realizar un plan de capacitaciones, el mismo que deberá ser permanente, siendo los jefes en primer lugar quienes deben deberán interesarse en su formación y capacitar a sus colaboradores, de esta manera se tendrá como resultado un mejor desempeño en la empresa.

A pesar de la gran importancia que tienen las micro y pequeñas empresas en el desarrollo de la sociedad, sufren con ciertos problemas que dificultan su crecimiento, dificultades que están relacionados con la gestión de calidad y con la capacitación de los colaboradores, y estos problemas no solamente se ven en el Perú, sino que también a nivel internacional, por ejemplo, en España las empresas tienen errores que son muy recurrentes y repetitivos entre los que resaltan la falta de participación de los colaboradores idóneos y administrativos en el proceso de implementación de la gestión de calidad, adaptar los procedimientos de otras empresas a su empresa, no documentar los problemas, falta de capacitación a los colaboradores, falta de compromiso de los administrativos, entre otros más. (Escuela Europea de Excelencia, 2017)

En Latinoamérica las empresas también problemas relacionados con la gestión de calidad entre los cuales encontramos la duplicidad de documentos, ineficiencia del sistema de la gestión de calidad en las mismas empresas, excesiva inversión de tiempo no rentable, errores en los procesos, dificultades para tener acceso a la información siendo así que solo algunos de los trabajadores tienen acceso a los sistemas. (IsoTools, 2016)

Asimismo, en relación a la capacitación, el 36% de empresas latinoamericana aseguran que tienen problemas cuando deben cubrir las oportunidades laborales, esto a causa de una insuficiente capacitación por parte de los candidatos, en México incluso, el problema no es que haya falta de oportunidades laborales, sino más bien hay falta de personas capacitadas para desempeñar las funciones que las empresas ofertan. Siendo así que, en América Latina, solamente uno de cada nueve colaboradores recibe algún tipo de capacitación al año. (El Economista, 2018)

Por otro lado, nuestro país es una de las naciones con la menor cantidad de empresas que hayan sido certificadas en gestión de calidad. A pesar que hay ciertos beneficios que brinda el gobierno y a pesar del avance para ofrecer nuestros productos en el mercado extranjero, existe la problemática de la desmejora de los procesos internos para brindar productos de calidad y servicios eficientes y competitivos al mercado internacional. (Lizarzaburu, 2015)

Además, en relación a la capacitación en nuestro país, podemos ver que existen muchos errores cuando las empresas tratan de capacitar a su gente, y es que, para capacitar, primeramente, no realizan un diagnóstico de las necesidades que los colaboradores tienen o cuando lo realizan no lo hacen de manera adecuada, otro problema es que muchas veces quien capacita a los colaboradores es el jefe de recursos humanos y si bien es cierto no siempre él es la persona que está más preparado para enseñar ciertos temas, asimismo se dan casos de capacitaciones mal diseñadas, también las capacitaciones muchas veces se dan en horarios fuera del trabajo y los colaboradores no se interesan por asistir, los temas suelen ser repetitivos, se seleccionan colaboradores que no requieren ser capacitados en uno u otro tema, asimismo se seleccionan capacitadores con limitantes en conocimientos de temas, todo esto generando una problemática para las empresas que en lugar de ver buenos resultados, terminan por considerar que es un gasto capacitar a los colaboradores. (ConexiónESAN, 2016)

En el ámbito local, en el distrito de Chancay Baños, hay la existencia de Productores de Aguardiente o comúnmente llamados destiladores de aguardiente, los cuales han sido formados con la finalidad de obtener ganancias para solventar los gastos familiares, sin embargo todo el trabajo que se realiza en este tipo de emprendimientos se da de manera

empírica ya que todo ha sido aprendido a través del tiempo de sus antepasados, pero no hay preocupación por parte de los propietarios de capacitar a sus colaboradores para realizar un trabajo más profesional, así como también en este tipo de emprendimientos, no se ha llegado a implantar un sistema de gestión de calidad que asegure a los consumidores un producto que cumpla con los requisitos sanitarios. Por lo tanto, ante lo mencionado anteriormente, se planteó el siguiente enunciado de investigación: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y la capacitación como factor relevante en la propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro producción de aguardiente, distrito de Chancay Baños, Santa Cruz – Cajamarca, 2021? Para dar respuesta a este enunciado se planteó el objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad y la capacitación como factor relevante en la propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro producción de aguardiente, distrito de Chancay Baños, Santa Cruz – Cajamarca, 2021. Para lograr este objetivo general se plantearon los objetivos específicos: Especificar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro producción de aguardiente, distrito de Chancay Baños, Santa Cruz – Cajamarca, 2021. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro producción de aguardiente, distrito de Chancay Baños, Santa Cruz – Cajamarca, 2021. Identificar las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro producción de aguardiente, distrito de Chancay Baños, Santa Cruz – Cajamarca, 2021. Establecer las principales características de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro producción de aguardiente, distrito de Chancay Baños, Santa Cruz –

Cajamarca, 2021. Elaborar un plan de mejora para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro producción de aguardiente, distrito de Chancay Baños, Santa Cruz – Cajamarca, 2021.

La investigación es titulada Gestión de calidad y capacitación como factor relevante en la propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro producción de aguardiente, distrito de Chancay Baños, Santa Cruz – Cajamarca, 2021; pertenece a la línea de investigación: Gestión de calidad: procesos administrativos de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, y al campo disciplinar negocios y administración.

Asimismo, se justifica en tres aspectos: teórico, práctico y metodológico; en lo teórico se justifica porque se realizó con la finalidad de que los propietarios de las micro y pequeñas empresas en estudio conozcan las problemáticas que tienen sus emprendimientos, los cuales se relacionan con la gestión de calidad y la capacitación. Asimismo, con la información que aquí se brinda, los emprendedores podrán subsanar los errores cometidos en la administración de su emprendimiento y optimizar los procesos para que les ayuden a lograr sus objetivos y mejores resultados. También se justifica en la práctica porque se convierte en una guía para las personas que recién están iniciando sus emprendimientos, ya que el tema tratado en la investigación es muy importante para que una empresa inicie sus gestiones de manera adecuada y logre desarrollarse en el mercado competitivo. Por otro lado, se justifica ya que la información brindada es muy útil para la sociedad, puesto que a través de ella obtendrán conocimiento acerca de los múltiples beneficios que se logran a través de una excelente gestión de calidad y una adecuada capacitación, del mismo modo podrán conocer la situación que atraviesan las micro y pequeñas empresas en estudio. Por

otro lado, la investigación se justifica en lo metodológico ya que contribuye con los estudiantes universitarios y futuros investigadores, ya que la investigación puede ser utilizado como un antecedente para próximos estudios similares, siendo además en una fuente de información para los trabajos universitarios.

En la investigación se utilizó el diseño no experimental – transversal – descriptivo, fue no experimental porque la investigación se realizó sin la manipulación intencional de las variables, además fue de corte transversal ya que su estudio fue realizado en un espacio de tiempo fijo, teniendo un inicio y un final específicamente el año 2021; asimismo, fue descriptivo ya que solamente se describieron las principales características de la gestión de calidad y la capacitación.

- Por consiguiente, para la recopilación de la información se determinó una población muestral de 6 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado con 26 preguntas, a través de la técnica de la encuesta: las primeras 5 preguntas estuvieron dirigidas para conocer las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, otras 4 estuvieron dirigidas para conocer las características de las micro y pequeñas empresas seleccionadas para este estudio, otras 8 preguntas estuvieron dirigidas para conocer las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas y las últimas 9 estuvieron dirigidas para conocer las características de la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas en estudio; dicho cuestionario se aplicó a través de la técnica de la encuesta, llegando a obtener los siguientes resultados: con relación a las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas; el 50% tienen entre 31 a 50 años de edad, el 100% son de género

masculino, el 50% tienen estudios secundarios, desempeñan el cargo de dueños y el 50% tienen entre 4 a 6 años en el cargo. Con relación a las características de las micro y pequeñas empresas; el 50% tienen entre 4 a 6 años en el rubro, el 83.3% cuentan con entre 1 a 5 trabajadores, el 66.7% trabajan con personas no familiares, el 100% se crearon con el objetivo de generar ganancias. Con relación a las características de la gestión de calidad: el 100% establecen su misión, visión, valores, metas y objetivos, el 66.7% realizan y cuentan con un registro de desarrollo de la planificación, el 100% ejecutan actividades coherentes con el plan de acción, el 100% implementan normas que impulsan el adecuado ejercicio de la empresa, el 100% cuentan con colaboradores capacitados, el 100% emplean un sistema para medir y comparar resultados, el 100% examinan periódicamente el cumplimiento de los objetivos, el 100% documentan las acciones eficaces, el 100% descartan las actividades improductivas. Con relación a las características de la capacitación: el 83.3% analizan la empresa para detectar necesidades de capacitación, el 100% utilizan técnicas e instrumentos para detectar necesidades de capacitación, el 100% clasifican las necesidades de capacitación, el 100% plantean los objetivos de capacitación, el 100% consideran la disponibilidad de los trabajadores para capacitarlos, el 100% utilizan los recursos necesarios para capacitar, el 100% realizan la evaluación a los colaboradores capacitados, el 100% retroalimentan los inconvenientes encontrados en la evaluación. La investigación concluye manifestando que con respecto a las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas se visualiza que el grado de instrucción de los representantes solamente es secundaria, y el tiempo de experiencia en el manejo de

la empresa es relativamente corta pudiendo ser una desventaja para la empresa, sin embargo, las capacitaciones que se den van a ayudar mucho para hacer que la empresa crezca; con respecto a las características de las micro y pequeñas empresas se concluye que son relativamente nuevas en el mercado por lo que les toca a los representantes trabajar fuerte en las estrategias para mantenerse en el mercado y lograr competir con las empresas que tienen más años en el mercado y en el rubro; con relación a las características de la gestión de calidad se concluye que un poco menos de la mitad de mypes no tienen como práctica registrar como se va dando la planificación, de manera que no cuentan con material para la toma de decisiones en el momento en que se requiera; con respecto a las características de la capacitación se concluye que un porcentaje de las mypes en estudio no ejecutan la evaluación de las necesidades de su personal, y esto no les permite conocer en qué área requieren de reforzamiento, de esta manera no se les pueden brindar capacitaciones con temas adecuados para el logro de los resultados.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Mejía (2017), en su tesis de pregrado para la obtención del título de psicóloga organizacional en la Universidad Internacional SEK, Quito, Ecuador, titulada: *Impacto de la Norma ISO 9001 en el plan de capacitación en la compañía SERTECPET, fundamentada en las herramientas e indicadores de gestión*, se planteó el objetivo general: Evaluar en la Empresa SERTECPET, el impacto del Plan de Capacitación, mediante la aplicación de la Norma ISO 9001, para profesionalizar al personal en un medio de mejora continua, y de esa forma, evidenciar sus resultados en todas los procesos de la empresa, que serán observados en la consecución de los índices de gestión, el retorno de la inversión y la satisfacción del cliente interno. La investigación utilizó la metodología explicativa, inductivo – deductivo, con una población de 70 personas y una muestra de 10 personas, a las cuales se les aplicó el instrumento de la entrevista y la encuesta, logrando obtener los siguientes resultados: el 100% menciona que al elaborar el plan de capacitación si se consideraron aspectos importantes para su desarrollo, el 100% indica que el plan integral de capacitación no responde a las exigencias del sistema de gestión de calidad, el 100% indica que para diseñar el plan integral de capacitación no se consideraron los indicadores de gestión, el 100% indica que no existen factores en los que se pueda relacionar la efectividad del plan integral de capacitación y la satisfacción de los clientes, el 100% menciona que la implementación del plan integral de capacitación alineado con las exigencias del sistema de gestión de calidad si tiene efectos en el clima laboral de la empresa, el 87.5% si conoce con exactitud los objetivos y el alcance del sistema de gestión

de calidad, el 87.5% cree que si existe una relación el sistema de gestión de calidad y el plan integral de capacitación, el 75.0% menciona que si existe un mejoramiento continuo en la capacitación relativo a los procesos técnicos y administrativos, el 87.5% menciona que los indicadores de gestión de la empresa permiten evaluar de mejor manera la eficiencia del plan integral de capacitación, el 100% menciona que la aplicación del sistema de gestión de calidad ha permitido mejorar la motivación y el clima laboral de la empresa y realmente es una ventaja competitiva frente a la competencia. Llegando a la conclusión que el personal conoce, aplica y convive con la aplicación de la Norma de la Gestión de la Calidad, asimismo los servidores del Departamento de Talento Humano, elabora de forma minuciosa el Plan de Capacitación bajo las normas: ISO 9001.

Errante (2015), en su tesis para optar el grado de Magister en Administración de Empresas en la Universidad Católica Andrés Bello, denominada: *Modelo de gestión de calidad total dirigido a pymes de automatización industrial en Venezuela*; se planteó el objetivo general: Desarrollar un modelo de gestión de calidad total dirigido a las PYMES de automatización industrial en Venezuela.; utilizando la metodología de tipo descriptivo, proyectiva, combinada, no experimental, y un cuestionario de 25 preguntas las cuales fueron aplicadas a una población muestra de 10 personas; llegando a obtener los siguientes resultados: el 48.0% impulsan y apoyan las actividades de mejora, el 72.0% revisa de forma sistemática los planes, comparando resultados con objetivos, el 48.0% del personal conoce los planes y los objetivos de la empresa, el 44.0% evalúa el rendimiento y las necesidades de desarrollo del personal; concluyendo que la mayoría de las empresas están enfocadas en el avance hacia la calidad total, evidenciando una tendencia muy positiva hacia la misma,

por otro lado, la responsabilidad que implica la gestión de calidad no ha sido considerada de manera tradicional y su aceptación general requiere el compromiso de la alta dirección.

Cervantes , Reyes, Cárdenas, & Álava (2017) en su artículo científico para optar el grado de Ingeniero en Administración, en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Los Ríos, Ecuador; titulada: *Análisis de capacitación en la mipymes del Cantón Quevedo provincia de Los Ríos – Ecuador*; se planteó el objetivo general: Analizar el proceso de capacitación que existe en las Mipymes del cantón Quevedo y de esta manera identificar la forma en que se definen las necesidades de capacitación. La investigación utilizó una metodología exploratoria, descriptiva, no experimental; con una población de 210 mypes y una muestra de 136 mypes, a los cuales se les aplicó un cuestionario de preguntas, logrando obtener los siguientes resultados: el 50.0% de las Mipymes en Quevedo son de corte comercial, el 92.59% corresponden a la categoría de microempresas, el 91.0% de los gerentes y/o propietarios no capacitan a su personal, el 30.0% indica que el área que recibió más capacitación fue el área de producción, el 81.8% recibieron capacitación por parte de una empresa privada, el 90.0% consideran que la capacitación es importante para el desarrollo de la empresa. La investigación llegó a la conclusión que la mayoría de las Mipymes del Cantón Quevedo está dedicada a la actividad Comercial, asimismo la mayoría se encuentran dentro de la estratificación de Artesanos y microempresa, además solo una pequeña cantidad de los gerentes y/o propietarios realiza capacitaciones.

Salcedo (2017), en su tesis de pregrado para optar el título de Especialista en Gerencia de la Calidad en la Universidad Militar Nueva Granada, Colombia, titulada: *Ventajas de la elaboración de un sistema de gestión para la calidad en la panadería del comeb "La Picota" Bogotá*, se planteó el objetivo general: Determinar los posibles

beneficios asociados a la implementación un sistema de gestión de calidad (SGC) en el proyecto de panadería del COMEB, orientado en dotar a las personas privadas de la libertad (PPL) vinculadas a este programa de herramientas que permitan mejorar los procesos del área, aumentando la productividad de esta; utilizando la metodología descriptiva y exploratoria, con una población muestral de 19 personas, a los cuales se les aplicó un cuestionario de preguntas a través de una entrevista; logrando obtener los siguientes resultados: el 100.0% no ha documentado o estandarizado ninguno de sus procesos, el 100.0% no puede medir su eficiencia, el 100.0% no puede proponer alguna mejora en específico de manera objetiva. La investigación concluye manifestando que es importante establecer un SGC en la empresa que le permita estandarizar las actividades de la misma y puedan lograr optimizar sus resultados. En la panadería algunos de sus procesos están establecidos, pero son muy pocos los documentados.

Antecedentes nacionales

Figueroa (2017), en su tesis de pregrado para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, denominada: *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque lean manufacturing de las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015*, se planteó el objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque Lean Manufacturing de las mypes del sector industrial – rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015. La investigación utilizó la metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño

no experimental transaccional, con una población muestral de 40 gerentes a los cuales se les aplicó un cuestionario de 13 preguntas a través de la técnica de la encuesta; obteniendo los siguientes resultados: el 37.5% de los propietarios tienen entre 47 a 57 años, el 45.0% casi siempre tienen políticas de mejora continua, el 40.0% casi siempre toman las decisiones oportunas con respecto a los problemas ocurridos, el 42.5% casi siempre verifican el control de calidad en el proceso de producción; llegando a las conclusiones que con referencia a las variables estudiadas es que se basa en la filosofía de gestión realizado en la empresa con la finalidad de suprimir errores, mientras que no tienen en claro la aplicación adecuada de la gestión de calidad.

Correa (2018), en su tesis de pregrado para optar el título de Licenciada en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, titulada: *Caracterización de la capacitación y la competitividad en las mype del rubro restaurantes de la Urbanización Santa Ana de Piura, año 2018*, se planteó el objetivo general: Conocer las características de la capacitación y la competitividad en las MYPE rubro restaurante de la urbanización Santa Ana de Piura, año 2018. La investigación fue de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo y con diseño no experimental – transversal, con una población muestral de 6 mypes a los cuales se les aplicó un cuestionario de preguntas a través de la técnica de la encuesta; obteniendo los siguientes resultados: el 73.0% no examinan las áreas de la empresa para planificar la capacitación, el 61.0% no cuentan con una relación de metas u objetivos en la capacitación, el 53.0% no evalúan el rendimiento de la capacitación, el 59.0% consideran los procesos de trabajo en las capacitaciones, el 71.0% determina que habilidades o actitudes se necesita capacitar, el 63.0% no retroalimentan posteriormente la capacitación. La investigación concluye mencionando que las capacitaciones tienen

relación con las metas u objetivos de la mype y la mayoría de los propietarios toman en cuenta los procesos de trabajo para su realización.

Gallardo (2019), en su tesis de pregrado, para optar el título de Licenciada en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, titulada: *Caracterización de capacitación y competitividad en las mype, rubro panificación del centro de Talara (Piura) año 2019*; se planteó el objetivo general: Identificar las principales características de capacitación y competitividad en la MYPE rubro Panificación. Con una metodología de investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental – transversal y una población muestral de 5 mypes a las cuales se les aplicó un cuestionario de 29 preguntas a través de la técnica de la encuesta; obteniendo los siguientes resultados: el 80.0% si evalúa a sus colaboradores después de su capacitación, el 60.0% considera que un diagnóstico en la mype le ayuda a conocer las necesidades de capacitación, el 100.0% examina todas las áreas de la mype para planificar capacitaciones; llegando a la conclusión que en las mypes se examina todas las áreas para planificar capacitaciones para un mejor rendimiento y se evalúa al personal.

Torres (2018), en su tesis de pregrado para optar el título de Licenciada en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, denominada: *Caracterización de la gestión de calidad bajo la norma sanitaria para la elaboración de productos de panificación en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015*; se planteó el objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo la norma sanitaria para la elaboración de productos de panificación en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos de panadería del distrito

de Huaraz, 2015. Utilizando la metodología de tipo descriptivo, diseño no experimental, con una población muestral de 17 mypes a las cuales se les aplicó un cuestionario de 13 preguntas a través de la técnica de la encuesta; obteniendo los siguientes resultados: el 73.7% son de sexo masculino, el 68.4% tienen entre 20 a 30 años, el 26.3% tienen educación superior incompleta, el 52.6% tienen el cargo de gerentes hace 21 a 30 años, el 42.1% realizan capacitación sanitaria para la manipulación de los alimentos, el 63.2% no aplican la Norma Sanitaria para la elaboración de productos, el 79.0% no cuentan con un manual de Buenas Prácticas de Manufactura, el 36.8% manifiestan que los errores cometidos son receptivos a corregir con la finalidad de brindar un producto de calidad; llegando a la conclusión que gran parte de las panaderías no hacen uso de las normas sanitarias en la fabricación de sus productos, pero si han logrado tener una gestión de calidad práctica. Además, concluye que los gerentes tienen desconocimiento de la gestión de calidad, por tal razón no cuentan con buenas prácticas de manufactura.

Antecedentes locales

Chilón (2018), en su investigación para optar el grado de Maestro en Ciencias, de la Universidad Nacional de Cajamarca, titulada: Implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para el manejo de información en la empresa Corporación El Dorado; se planteó el objetivo general: Determinar la efectividad de la implantación de un sistema de gestión de calidad basado en la ISO 9001:2015 para el manejo de la información en la Empresa Corporación El Dorado. La investigación utilizó la metodología de diseño experimental, método deductivo, analítico y documental, con una población muestral de 50 personas a quienes se les aplicó un cuestionario de preguntas a través de una encuesta; logrando obtener los siguientes resultados: el 98% no utilizan la información para la toma

de decisiones, el 95.5% de los trabajadores menciono que la información con la que contaban no era suficiente para cumplir con sus funciones, el 56% está en total desacuerdo con relación a la calidad de la información que la empresa maneja. La investigación concluye que a toma de decisiones está a cargo únicamente de la alta gerencia, mientras que los niveles intermedios y productivos se dedican a cumplir funciones y manejan poca información para realizarlo, asimismo se conoce la calidad de la información que manejaban era deficiente por lo que se implantó un sistema de control de calidad.

Contreras (2017), en su tesis para optar el título de Licencia en Administración de la Universidad Privada Telesup, denominada: Capacitación y su influencia en la gestión administrativa de la empresa de lácteos "Ganadera del Norte" de la provincia de Cutervo, Cajamarca. Perú. 2017. Se planteó el objetivo general: Implementar un programa de Capacitación basada en Competencias Laborales, para la fuerza de ventas de la empresa "Ganadera del Norte", teniendo en cuenta un modelo básico de Capacitación. La investigación utilizó la metodología cuantitativa, diseño no experimental transversal, con una población de 100 personas y una muestra de 20 personas a las cuales se les aplicó un cuestionario de preguntas a través de una encuesta, obteniendo los siguientes resultados: el 48% considera que casi siempre es necesario la capacitación al personal, el 48% de trabajadores casi siempre tienen capacitación de inducción dentro de la empresa, el 59% de trabajadores casi siempre tienen capacitación en habilidades dentro de la empresa, el 56% de trabajadores siempre tienen capacitación combinada dentro de la empresa, el 52% de los trabajadores considera que siempre es necesario optimizar la operatividad de las áreas administrativas. La investigación concluye que la capacitación si influye en la gestión administrativa de la empresa, asimismo la capacitación de inducción si influye en la gestión

administrativa, además la capacitación de habilidades si influye en la gestión administrativa de la empresa.

Alarcón (2020), en su tesis para optar el grado académico de Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad, de la Universidad César Vallejo, titulada: Capacitación y asesoría empresarial basada en buen gobierno corporativo para el crecimiento de las MYPE agroindustrial de Cajamarca; se planteó el objetivo general: Desarrollar una propuesta de capacitación y asesoría empresarial basada en buen gobierno corporativo para fortalecer el crecimiento de las MYPE agroindustriales de Cajamarca. La investigación utilizó la metodología de tipo explicativo, pre experimental, con una población de 175 colaboradores a quienes se les aplicó un test, obteniendo los siguientes resultados: el 56% percibe la gestión estratégica en un nivel bajo, el 66% percibe las habilidades con un nivel bajo, el 53.14% percibe la motivación en un nivel bajo, el 65.71% aprecia la oferta de productos y/o servicios en un nivel medio, el 66.86% aprecia el acceso a recursos y demanda de mercado en términos medios. La investigación concluye que el crecimiento de las MYPE agroindustriales de Cajamarca requiere ser fortalecido, toda vez que el grupo de estudio lo percibe en un nivel bajo, en lo que se refiere a gestión estratégica, asimismo la propuesta de capacitación y asesoría empresarial basada en buen gobierno corporativo contribuye al crecimiento de las MYPE agroindustriales de Cajamarca, constituyendo un gran aporte a lo que significa el incremento de conocimiento de quienes conducen las MYPES agroindustriales de Cajamarca, ya que en su mayoría carecen de asesoría, capacitación, formación y asistencia en lo que se refiere a las prácticas del buen gobierno corporativo.

2.2.Bases teóricas de la investigación

Variable 1: Gestión de calidad

Definición

Cortéz (2017), dice que la gestión de calidad viene a ser la que puntualiza y estimula a las empresas para conocer y examinar las necesidades de los clientes, de manera que puedan lograr que los productos tengan aceptación y pasen por el control adecuado, de tal manera que logren cumplir con los requerimientos de manera apropiada, brindando confianza a los consumidores. Asimismo, menciona que la gestión de calidad son un grupo de actividades que ejecutan una función general, como la política de privacidad, objetivos y responsabilidades que se cumplen por medio de la planificación y la supervisión y mejora de la calidad; por tal motivo para lograr el cumplimiento de cada una de las actividades propuestas es relevante hacer el seguimiento a todas las áreas de la empresa, con el fin de obtener los resultados esperados. Ante esto las empresas deben planificar sus actividades, realizarlas de acuerdo a lo planificado, verificar el buen desarrollo de las mismas y retroalimentar en los casos que se requiere.

Por otro lado, para Gonzáles (2018), la gestión de calidad es una técnica que se inicia probablemente a través de procesos definidos y normas con el objetivo de que se conviertan en guía para las unidades de negocio, por consiguiente, es reglamentada y fiscalizada por medio de múltiples organizaciones nacionales e internacionales los mismos que son los encargados de instaurar los requerimientos adecuados y los patrones que cada unidad de negocio tiene el deber de cumplir. Es así que las empresas que deciden por implantar el sistema de gestión de calidad tendrá la obligación de ser gobernada como un todo instaurando los objetivos exactos de calidad y encaminando a toda la unidad de

negocio para buscar sus propósitos, impulsando la ayuda de todos los departamentos que pertenecen a la misma. Al mismo tiempo, la gestión de calidad es un instrumento cuyo enfoque específico es la de mejorar de manera perenne a la unidad de negocio teniendo en cuenta múltiples actividades y cada uno de los procesos desarrollados por la asociación, los mismos que sean capaces de influir claramente acerca del nivel de como los consumidores pueden llegar a percibirlo. Permitiendo asimismo a las organizaciones a:

- Instituir metodologías.
- Establecer recursos.
- Trazar responsabilidades.
- Sintetizar las actividades que consientan una gestión encaminada a conseguir los objetivos determinados.

El ciclo Deming de la gestión de calidad

Grijalbo (2017) menciona que el ciclo Deming, también es conocido como el ciclo PHVA, o como el ciclo PDCA (Plan, do, check, act), y está basado en una técnica de mejora por medio de un circuito cerrado de datos de los resultados, de forma que cuando ya se haya terminado la última etapa (actuar) se deberá regresar a la primera etapa (planificar) y volver a realizar el ciclo. De esta forma, las acciones son reevaluadas de manera periódica.

De la misma manera, Carreño (2016) indica que el enfoque de la mejora continua está basado en los procedimientos de la Norma ISO 9000 de acuerdo a las fases: Planear, hacer, verificar y actuar, siendo este el llamado ciclo de Deming y que está reflejado en la orientación de un sistema de gestión de calidad, obteniendo como resultado la mejora continua de la empresa. Además, cabe mencionar que la Norma ISO 9000 acoge la metodología terminante por PHVA (Plan, hacer, verificar, actuar) para gestionar los

procesos, la misma que ha sido realizada por Walter Shewart y divulgada por Edwards Deming consistiendo en los componentes de la calidad.

Dimensiones de la gestión de calidad

Planear

Según, Zapata (2020) lo define como el proceso en el que se determinan las metas y los objetivos de calidad, asimismo se establecen los medios o estrategias para lograrlos, dando seguridad que los servicios, bienes y procedimientos internos den cumplimiento a satisfacer las necesidades de los consumidores. Este componente es un proceso estructurado para la elaboración de productos que brinden la garantía de que van a cumplir con las expectativas de los clientes. Es aquí en el cual se realizan las preparaciones para plasmar las metas de calidad que tengan como consecuencia final un proceso que logre los objetivos de acuerdo a las condiciones de trabajo. El desarrollo de las actividades de planeación permite entender: la disposición de objetivos para elaborar el mejor servicio o producto del mercado, la determinación del cliente interno y externo, las carencias del cliente, la elaboración de los rasgos de los servicio o productos que nos guían a realizar un estudio de mercado y la elaboración de los rasgos del procedimiento que da lugar a conocer aspectos específicos de fabricación. Asimismo, dice que es aquí en donde se deben definir las actividades claves, las personas responsables de la ejecución del plan y la asignación de recursos que se requieren para ponerlas en marcha. La planeación o plan de acción es el resultado evidente de la planificación de la calidad y para implementarlo se requiere de habilidades puntuales que incluyan la capacidad de tener conocimiento del entorno para poder dar respuesta a los cambios que sucediesen, usar de manera inteligente los limitados recursos, brindar respuesta a las necesidades de los consumidores, acomodarse a los

cambios de la tecnología, constituir las actividades y compromisos de manera efectiva, motivar y comprometer a los colaboradores para el alcance de los objetivos, hacer la evaluación y la retroalimentación del desempeño individual y organizacional de forma estratégica, con el fin de hacer los ajustes correspondientes y lograr que los colaboradores y la empresa se vuelvan competitivos.

Por su parte, Carreño (2016), la planificación de la calidad es la fase que toda organización debe desarrollar y es en ella en la que se implantan las tácticas y los objetivos que se buscan lograr. Asimismo, en este elemento se deberá establecer los recursos que se han de utilizar, como también los criterios que se van a considerar para la ejecución de las actividades, los requisitos determinados, el diseño de los procesos, entre otros aspectos que ayuden al lograr lo que se ha planificado.

Asimismo, Grijalbo (2017), dice que la realización del proceso de planificar la calidad necesita que la misión, visión, factores claves del éxito, valores y principios, objetivos estratégicos y políticas generales de la unidad de negocio estén articulados, con el fin de que brinde contribución para crear ventajas competitivas. “El objetivo de planificar la calidad es suministrar a las fuerzas operativas los medios para producir productos que puedan satisfacer las necesidades de los clientes”, permitiéndoles diseñar servicios y productos que cumplan con los estándares solicitados; entonces se logra dar la razón que la planificación de la calidad es una táctica que lleva a una prioridad competitiva, cuyo objetivo es brindar a las empresas ventajas, o sea, capacidades que den lugar a ser las mejores de su entorno. En esta fase se seleccionan las acciones que requieren de mejoras y se instituyen los objetivos que se buscan lograr, Para ello se requiere:

- Determinar el proceso que se va a mejorar.

- Recoger la información que se necesita para optimizar el conocimiento del proceso.
- Realizar el análisis e interpretación de la información.
- Instituir los objetivos de la mejora.
- Puntualizar las actividades para lograr los resultados que se esperan.

Hacer

De acuerdo a Zapata (2020), esta fase se puede definir como la ejecución de los procesos que han sido establecidos en el plan de acción, determinando las oportunidades de mejora, la realización del plan piloto y el trabajo de aquellas mejoras. Este proceso es el responsable de la transformación de la materia o recursos en servicios y productos de calidad, a través de la ejecución de ciertos métodos en la elaboración. Cada unidad de negocio consolida y desarrolla su *hacer* en torno a las particularidades de su clientela, de los procesos, de las normas, probabilidades y de los recursos, como también obedeciendo a los aspectos culturales, geográficos, sociales, económicos y políticos. O sea, el *hacer* tiene que adaptarse con el fin de satisfacer a sus consumidores de la forma más adecuada, y lograr obtener ventajas de su competencia. Cada uno de los procesos debe ejecutar las correcciones que de la seguridad de tener productos adecuados; la clave de esto es dirigir de manera adecuada las etapas de ejecución y las actividades en las que se subdivide. Este proceso es considerado como un grupo de procedimientos orientados a la ejecución de la misión y el logro de la visión que aspira la empresa a través de la producción de valor para los clientes. Las actuales exigencias para las empresas han dado lugar a un modelo conceptual nuevo, en el cual el área tenga independencia suficiente para realizar el análisis de su ambiente y tomar decisiones para estar a la altura de las exigencias, haciendo la

búsqueda de una mayor competitividad y productividad. Asimismo, administrar la calidad implica que haya claridad entre las personas que pertenecen a la empresa, con relación a cuáles son sus pilares fundamentales, por lo que es necesario la implementación de normas que ayuden en el logro de la calidad y entre las que deben resaltar el trabajo en equipo, el enfoque al cliente y la mejora continua. Al implementar un sistema de gestión de calidad se requiere capacitar a los colaboradores y así poder dar orientación para que sus esfuerzos ayuden el logro de los objetivos de la calidad. Es preciso considerar que para este proceso es necesario que los colaboradores de la empresa tengan claro su definición. Se podría decir que el hacer resulta de la planeación, y es el conjunto de acciones secuenciadas que se repiten regularmente para brindar un igual resultado, contribuyendo al incremento de los beneficios y los intereses de los clientes.

Asimismo, Grijalbo (2017), menciona que esta fase tiene como objetivo lograr la mejora que la organización se haya propuesto, y comúnmente se requiere hacer una prueba piloto que dé lugar a probar cómo funcionan los cambios antes de ser implementados a mayor escala. En esta fase es necesario poner como norma de la empresa que se realice lo siguiente:

- Ejecutar las actividades planeadas en la etapa de la planificación.
- Documentar las actividades que se hayan realizado.

Igualmente, Carreño (2016) indica que en esta fase se implementa la planificación, por lo que se deberá ejecutar aquellas actividades que se hayan propuesto en el plan, es decir se ejecutan las actividades del plan de acción. Por lo que en esta parte entran a tomar sus responsabilidades aquellas personas que hayan sido seleccionadas para ejecutar dichas actividades y se hace uso de los recursos que se han proyectado con anterioridad.

Verificar

Zapata (2020), dice que el ciclo verificar es el proceso que implica la realización de una medición y corrección de las actividades con el fin de tener la seguridad de que se están realizando los planes para lograr, los objetivos determinados y brindar un informe acerca de los resultados, teniendo como base la información recolectada en el transcurso de la realización, se ejecuta la comparación de los resultados logrados con las metas que se haya planificado. Este proceso es aquel que analiza el cumplimiento de las actividades de modo objetivo, conforme con los patrones pronosticados y las metas proyectadas a partir de la orientación estratégica de la calidad y que están reflejados en los planes de acción de cada área y de toda la empresa. En este proceso no solamente intervienen la planeación, organización, ejecución, dirección y control, sino además el proceso de mejora continua, para permitir que los resultados del diagnóstico (fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades) mejoren la calidad en el colectivo corporativo. La finalidad de este proceso es dar seguridad a la empresa de que los resultados de las políticas y directrices, estrategias, planes operacionales y planes tácticos se ajusten en lo más posible a los objetivos que hayan sido determinados, existiendo tres niveles que deben estar interconectados de manera íntima y no deben estar separados en ningún momento; siendo los niveles:

- Organizacional, que verifica a través de la estrategia el desempeño total de la unidad de negocio, los informes de gerencia, la parte financiera y legal.
- Intermedio, que verifica por medio de la estrategia táctica el control de la economía, los planes tácticos, los recursos, los costos y las finanzas.

- Operacional, que verifica a través de la estrategia operacional la producción que se está realizando, la productividad, el control de calidad y a automatización.

Además, Grijalbo (2017) menciona que esta etapa también es llamada como la etapa “controlar” y para ello se necesita realizar la comprobación del adecuado funcionamiento de las mejoras que se hayan introducido y los cambios realizados en la empresa con la finalidad de establecer si se ha logrado producir la mejora que se estaba esperando y lo que se había planificado en la primera etapa del ciclo.

Por otro lado, Carreño (2016) indica que en esta fase se efectúa el control de la calidad del servicio o del producto y se ejecutan actividades ordenadas con el fin de realizar la verificación de que las acciones que se han realizado están de acuerdo a lo que se haya planificado, y al mismo tiempo, descubrir las oportunidades para mejorar. Además, en esta fase se verifica y se comprueba que las operaciones se hayan ejecutado de manera apropiada y que los logros que se hayan podido obtener correspondan a los objetivos.

Actuar

Zapata (2020), asegura que la fase actuar es el proceso que lleva a la empresa a realizar acciones adecuadas para la ejecución de un cambio que lo transporte a tener éxito; actuar es mejorar de manera continua los procesos de la empresa con el fin de lograr los objetivos que se han planteado, debe ser parte de la planificación de las empresas y de su filosofía; cuando una empresa se preocupa por este proceso, se está preocupando por su supervivencia, ya que es quien ayuda mucho en el avance de la misma. Asimismo, consiste en ejecutar ciclos de mejora en cada uno de los niveles en los cuales se realizan los procesos y las funciones de la empresa. Esto se realiza de manera circular, eso quiere decir que no termina cuando se haya logrado el resultado deseado, sino más bien ese es el momento en

el que se inicia un nuevo proceso el cual debe iniciar desde la planificación. De la misma manera, este autor cita a Juran (2000) quien menciona que el *actuar* busca realzar los niveles de calidad permanentemente y se responsabiliza de los equipos de mejora, asimismo establece la estructura para dar seguridad a la mejora de la calidad, también identifica los requerimientos de mejora, la creación de equipos de trabajos que se responsabilice de las metas y proyectos, suministrar recursos, capacitar y motivar a los equipos de trabajo.

Igualmente, Grijalbo (2017), indica que este proceso consiste en realizar la modificación de los procesos de acuerdo a los resultados logrados en los anteriores procesos. Para esto se necesita realizar el estudio de los resultados logrados y realizar la comparación con el funcionamiento que exista antes de empezar el ciclo nuevamente. Cuando ya se haya terminado con esta última fase se hará el reinicio del ciclo con la finalidad de estudiar la posibilidad de nuevas mejoras a realizar. Así se podrán identificar nuevos cuellos de botella, mejorando y perfeccionando los procedimientos de la unidad de negocio, es probable que después que se haya eliminado el cuello de botella se hallen otros que deban ser mejorados, o sea siempre va a ver algo que debamos mejorar.

Además, Carreño (2016) indica que esta fase es aquella que ayuda a mejorar la calidad del servicio o producto, implementando acciones que ayuden a estar mejorando continuamente. Existen muchas organizaciones en la que también se le suele conocer con el nombre de proyectos de mejora. Esta fase también consiste en utilizar los resultados conseguidos para redirigirlos con la finalidad de continuar ejecutando el estudio de las nuevas mejoras con el objetivo de realizar reajustes correspondientes.

Variable 2: La capacitación

Cavalié (2018), menciona que la capacitación es aquella que está encaminada a satisfacer las necesidades que las empresas tienen, de agregar destrezas y cualidades a sus trabajadores o a su personal, como parte de su desarrollo y ajuste a las nuevas condiciones externas e internas, de manera que logren cumplir con sus objetivos.

De la misma manera, Herrero y Perello (2018), definen a la capacitación como una formación que se le brinda a los colaboradores a mediano plazo; teniendo como objetivo: preparar al personal con la finalidad de que logre resaltar sus capacidades y estar preparado y pueda cumplir con los requerimientos de los perfiles que se necesitan.

Por su parte, Orozco (2017), menciona que la capacitación es el proceso en un desarrollo de cambio. Es gracias a la capacitación que los colaboradores ineficientes pueden llegar a transformarse en colaboradores con capacidades y habilidades. Hoy en día los colaboradores se capacitan con el fin de desarrollar nuevos cargos o para dar cumplimiento a ciertas responsabilidades que les encarguen. Es preciso mencionar que para evaluar cuanto éxito ha tenido una capacitación, se necesita que los responsables de las empresas evalúen las actividades que los colaboradores realizan a partir de su capacitación.

Dimensiones de la capacitación

El análisis de la organización

De acuerdo a lo mencionado por Herrero y Perello (2018), evaluar o analizar las necesidades existentes en la empresa es una actividad que se realiza con la finalidad de descubrir los problemas principales y las debilidades que existen en la organización, de tal manera que después de haber descubierto dichas falencias, se tenga a bien establecer acciones importantes que permitan desarrollar una capacitación a los colaboradores, con el

fin de dar alternativas de solución a la situación. Entonces, cuando ello sucede, la empresa debe determinar cuáles son las necesidades que se deben atacar a través de la capacitación, para lo cual se debe tener en cuenta diversos indicadores, como, por ejemplo: los proyectos de mejora en la empresa, las innovaciones tecnológicas, así mismo se debe tener en cuenta lo que los colaboradores mencionen como temas de necesidad para capacitar; ante esto la empresa debe: analizar la empresa, las actividades y los colaboradores; asimismo menciona ciertas técnicas e instrumentos que pueden servir para detectar las necesidades de capacitación, entre las que tenemos a:

- Encuesta:

Es un cuestionario el cual se diseña de manera previa y en el cual se brindan respuestas por escrito.

- Entrevista:

Es un diálogo que se da entre la persona que entrevista y el colaborador.

- Observación:

Esto consiste en visualizar la conducta del colaborador en su puesto de trabajo, con el fin de compararlo con lo que se espera.

La determinación de las necesidades de formación

Según lo que asegura Herrero y Perello (2018), la determinación de las necesidades de capacitación, es aquella que se realiza con el fin de clasificar aquellas carencias de capacitación que hayan sido descubierta en la fase análisis de la organización, debiéndose hacer teniendo en cuenta distintos indicadores como las innovaciones tecnológicas, proyectos de cambio o de mejora de la organización, y también a solicitud de los propios empleados.

Asimismo, Orozco (2017), indica que esta actividad es un proceso que se ejecuta con la finalidad de tener conocimiento de las carencias de capacitación, haciendo una comparación del ejercicio actual de los colaboradores contra el ejercicio que se desea, para que los planes de capacitación tengan suficiente validez y colaboren efectivamente en la ejecución de las actividades asignadas a cada colaborador, para ello se necesita realizar las siguientes fases:

- Análisis de la empresa:

Radica en observar el entorno, las estrategias y los recursos con los que cuenta la empresa, con el fin de definir las áreas en las que se debe enfatizar la capacitación.

- Análisis de las actividades:

Viene a ser aquel proceso por el cual se determina lo que va a contener el programa de capacitación, basándose en la evaluación de las actividades y las funciones específicas y generales del puesto.

- Valoración de capacidades:

Es analizar los conocimientos y habilidades necesarias para puestos en los cuales se requiere tomar decisiones y para puestos en los que se requiere tener conocimientos específicos.

- Análisis de colaboradores:

Se deberá determinar quiénes serán los colaboradores que requieren ser capacitados, y para ello debemos basarnos en la valoración del desempeño de todos los colaboradores que son parte de la empresa.

La elaboración y diseño de las acciones formativas y ejecución

De acuerdo a Herrero y Perello (2018), esta es una actividad que se debe realizar con el fin de planear los objetivos de capacitación, teniendo en cuenta la disponibilidad de los colaboradores que deberán ser capacitados, las técnicas y metodologías formativas, el lugar en el cual se realizarán las capacitaciones, las fechas o calendarización, el horario y el presupuesto que se deberá invertir en cada una de las actividades, todo esto con la finalidad de tener el control de ciertos errores, asimismo, se debe elaborar un sistema con el que se evaluará a los colaboradores después de ser capacitados, previendo quienes van a ser los capacitadores.

Por su parte, Orozco (2017), recomienda ejecutar estos elementos cuando se diseña un programa de capacitación:

- Objetivos de desarrollo y capacitación:

Cuando se realiza una correcta evaluación de las necesidades de capacitación, vamos a lograr determinar los objetivos de desarrollo y capacitación, los cuales deben tener estipulado de manera clara los logros que se buscan alcanzar y los recursos con los que se va a disponer.

- Contenido del programa:

Es determinado teniendo en cuenta la evaluación de las carencias y los objetivos de capacitación, pudiendo brindar varias propuestas.

- Principios de aprendizaje:

Si el método utilizado en la enseñanza a los colaboradores es compatible con su estilo de aprendizaje, hay la seguridad de la capacitación será más efectiva.

La evaluación

Herrero y Perello (2018), indica que la evaluación es la actividad que se realiza después que las actividades de capacitación se hayan desarrollado, por lo que se debe aplicado a los colaboradores que hayan sido capacitados. En esta etapa se deberán revisar ciertos errores sucedidos en las capacitaciones, con la finalidad de brindar una retroalimentación. Asimismo, es necesario tener en cuenta que la evaluación se debe dar de acuerdo al sistema de evaluación que se haya diseñado; esto ayudará que dicha acción se desarrolle de manera adecuada y se puedan obtener los resultados que se buscan.

Agregado a esto, Orozco (2017), menciona los siguientes tipos de evaluación:

- Evaluación por competencias gerenciales de 360°: la cual permite visualizar las necesidades de capacitación existente en los colaboradores, a través del resultado inicial de la misma.
- Técnica de observación/ lista de cotejo: es la evaluación que un individuo realiza de manera atenta a otro, con el fin de conocer la manera de cómo se comporta y obtener información relevante para interpretarlo. Convirtiéndose en una evidencia del conocimiento que el colaborador ha adquirido, de su desempeño en su área de trabajo y de su actitud.
- La entrevista individual: tiene como fin averiguar acerca de las competencias del colaborador.

2.3. Marco conceptual

Las micro y pequeñas empresas

Definición

Carbajal (2019), indica que, de acuerdo a la ley de desarrollo constitucional de las mypes, éstas son formadas por cualquier individuo natural o jurídico, y puede ser establecida bajo cualquier gestión empresarial que haya sido determinada en la legislación nacional actual, asimismo este tipo de empresas brindan muchas oportunidades laborales a la población, logrando de esa manera reducir la pobreza existente en la nación.

Asimismo, las micro y pequeñas empresas son entidades muy importantes para el progreso financiero de nuestra nación. Estas pueden dedicarse a realizar actividades de producción, comercialización, brindar servicios, extracción y transformación. En la actualidad existen un aproximado de 6 millones de ellas las cuales cuentan con entre 1 a 10 colaboradores. Las micro y pequeñas empresas fundamentalmente surgen por la escasez no satisfecha de los segmentos indigentes de la sociedad, escases de dinero, falta de empleo, obstáculos en las gestiones del estado, limitaciones para obtener créditos y más. Las Mypes desempeñan un papel esencial, su contribución fabricando u ofreciendo recursos y servicios, obteniendo y transfiriendo bienes o incrementándoles valor agregado compone un recurso definitivo en la actividad comercial y creación de oficios, pero, escasean de entrenamiento, escasa administración de oferta y demanda, escases de oportunidades laborales por superior apoyo financiero, insuficiente ayuda técnica y excesiva falta de formalidad. (Palacios, 2018)

Su importancia

En nuestra nación el 98.00% de las empresas son mypes por lo que cumplen un rol muy relevante en las finanzas peruanas, siendo así que aporta con el 42.00% al PBI local y brindan empleo a aproximadamente el 80.00% de la población. Además, es considerado como el principal generador de descentralización ya que por ser flexible se adapta a todo tipo de mercado y es por ello su presencia en todas las ciudades del Perú (Hernández, 2017).

Asimismo, las micro y pequeñas empresas tienen un rol muy significativo en nuestro país, puesto que son la principal fuente de oportunidades laborales y contribuyen sumas significativas al PBI con más del 40%. Asimismo, son calificadas como las que crean la descentralización ya que pueden acomodarse a la variedad de mercado siendo por tal motivo que existen mypes en todas las regiones del país, no obstante, la mayoría está ubicada en la capital de nuestro país (Tercero, 2016).

Gestión de calidad

Se enfoca primordialmente en la mejora continua de la empresa, dando prioridad a cada una de las actividades y los procesos realizados dentro de la misma, los cuales influyen de directamente a la manera en como los clientes lo logran percibir, y está enfocado en la mejora continua y cumple con un ciclo que busca que las actividades tengan eficiencia, los cuales son llamados como el ciclo PHVA o ciclo de Deming (Deming, 1993).

Planear: está contemplada dentro de 2 actividades: 1) establecer de forma correcta y concisa los objetivos y metas, como puede ser “conseguir buena calidad”, “reducción de costes”, de manera que se establezcan plazos para concretar y establecer las técnicas que se van emplear para llegar a concretar los objetivos, estos se definen como el medio y procesos operativos para el cumplimiento, entre ellas se encuentra inmerso las políticas y

normativas de la organización. 2. La asignación de los directivos y responsabilidades del personal involucrado. (Deming, 1993)

Hacer: en esta etapa se comprende la aplicación del plan de acción, de manera que las normativas y lineamientos de la etapa anterior y puedan ser empleados correctamente, de manera que se ejerce la capacitación a los colaboradores involucrados en la mejora, siendo su estructura de la siguiente manera: a) conformación de grupos, b) jefes y los empleadores del ambiente de trabajo, y c) individualidad con la delegación de sus funciones en su labor. (Deming, 1993)

Verificar: en esta etapa, se procede a verificar si el desarrollo de las actividades de los colaboradores, están acorde con los lineamientos del plan de acción, a través de la evidencia que muestra los resultados en el proceso. La verificación se realiza primero con la observación de que se cumpla las instrucciones propuestas al talento humano involucrado y seguidamente mediante los análisis de resultados donde se pueda evidenciar las anomalías en el trabajo, así como contingencia que puedan contrarrestarlos (Deming, 1993).

Actuar: dentro de esta etapa, se comprende dos sucesos: 1) donde se concretaron los objetivos, confirmado el éxito del plan de acción, de manera que se normaliza los procesos y políticas para la continuidad, 2) documentar las lecciones aprendidas y no se concretaron los objetivos, en este caso, se debe a que no se concluyeron de forma efectiva con el plan de acción, de manera que éxitos diversas causas que generaron la deficiencia, de manera que se debe eliminar y nuevamente realiza el ciclo PDCA, empezando por la primera etapa (Deming, 1993).

La capacitación

Según Hernández, Valencia, Duana, & García (2018), la capacitación es una herramienta que permite a los colaboradores desempeñar su trabajo con eficiencia; sus beneficios pueden prolongarse a toda su vida laboral y pueden auxiliar en el desarrollo de esa persona para cumplir futuras responsabilidades. Entonces se puede visualizar que esta herramienta no se da por sí sola, sino que se requiere de una continuación de fases que ayuden a completarla. No solamente es un proceso, sino que es una herramienta que coopera con los colaboradores para el cumplimiento de las tareas en su área laboral. Asimismo, indican que esta herramienta es una de las funciones con mucha importancia en la administración de recursos humanos, la cual no solamente consiste en realizar una capacitación, sino que además consiste en la realización de actividades de desarrollo y de planificación de la formación como la evaluación del trabajo. También, citando a Chiavenato (2009), aporta que la capacitación compone el eje de un esfuerzo continuo, que se ha diseñado con el fin brindar mejora a las competencias de los colaboradores y, como consecuencia, la eficiencia de la empresa.

III. HIPÓTESIS

Hernández, Fernández, y Baptista (2014), en su libro Metodología de la Investigación mencionan con relación a la hipótesis: son “explicaciones tentativas del fenómeno investigado que se enuncian como proposiciones o afirmaciones”, asimismo indica que, en el caso de las investigaciones cuantitativas, no es necesario que todas presenten hipótesis, no obstante, las investigaciones explicativas o correccionales si deben presentar.

Es por ello que en el caso de la investigación Gestión de calidad y capacitación como factor relevante en la propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro producción de aguardiente, distrito de Chancay Baños, Santa Cruz - Cajamarca 2021; no se planteó hipótesis puesto que es una investigación en la cual únicamente se han definido las principales características de los representantes, las mypes, la gestión de calidad y la capacitación en las micro y pequeñas empresas en estudio.

IV. METODOLOGÍA

Diseño de la investigación

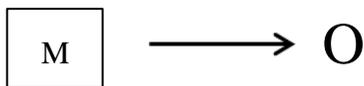
En la investigación se utilizó el diseño de investigación descriptivo – no experimental – transversal.

Descriptivo

Hernández et al. (2014), sugieren que las investigaciones de tipo descriptivo exclusivamente están encaminadas a medir o recoger información de forma individual o grupal, la misma que está relacionada a las nociones o las variables de estudio.

Por lo tanto, la investigación fue descriptiva, ya que solamente se hizo la descripción de las principales características de la gestión de calidad y la capacitación de las mypes de este estudio.

Donde:



M: representa la muestra

O: representa lo que observamos.

No experimental

Hernández et al. (2014), mencionan que las investigaciones no experimentales son realizadas sin manipular deliberadamente las variables del estudio, observándose únicamente los fenómenos como se encuentran naturalmente con la finalidad de realizar un análisis de los mismos.

Basándome en esta afirmación, la investigación realizada fue no experimental, por lo que se elaboró sin manipular intencionalmente la variable gestión de calidad y capacitación; solamente se observaron y analizaron cómo se encontraron en su contexto.

Transversal

Hernández et al. (2014), señalan que las investigaciones de diseño transversal son aquellas que recogen información en un momento o periodo definido, menciona lo siguiente: “Es como tomar una fotografía de algo que sucede”.

Ahora bien, la investigación: Gestión de calidad y capacitación como factor relevante en la propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro producción de aguardiente, distrito de Chancay Baños, Santa Cruz - Cajamarca, 2021, fue transversal, puesto que se ejecutó en un espacio de tiempo determinado, teniendo un inicio y un final, siendo el año 2021 en el que concretamente se realizaron los hechos.

Población y muestra

Población

Según Hernández et al. (2014), mencionan que “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”.

De lo anteriormente mencionado, la población se determinó por la cantidad de microempresas del sector y rubro elegido, siendo un total de 6 mypes del rubro producción de aguardiente, distrito de Chancay Baños, Santa Cruz -Cajamarca; llegando a obtener la información por parte de la Municipalidad Distrital de Chancay Baños. (Ver anexo 3).

Muestra

Hernández et al. (2014), refieren que “toda investigación debe ser transparente, así como estar sujeta a crítica y réplica, y este ejercicio solamente es posible si el investigador

delimita con claridad la población estudiada y hace explícito el proceso de selección de su muestra”.

De la misma manera, Montemayor (2017), menciona lo siguiente: "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra".

Por lo tanto, se utilizó una muestra de 6 micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro producción de aguardiente, distrito de Chancay Baños, Santa Cruz - Cajamarca, 2021: siendo la muestra el 100.0% de la población, ya que la cantidad de casos es menor a 50; la información se obtuvo a través de datos brindados por la Municipalidad Distrital de Chancay Baños. (Ver anexo 3).

Criterios de inclusión

En la variable gestión de calidad

- Se incluyó a los representantes y/o propietarios de las mypes en estudio.

En la variable capacitación

- Se incluyó a los representantes y/o propietarios de las mypes en estudio.

Criterios de exclusión

En la variable gestión de calidad

- Se excluyó a los colaboradores y a los clientes.

En la variable capacitación

- Se excluyó a los colaboradores y a los clientes.

Definición y operacionalización de la variable

Variable	Definición	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	Fuente
Gestión de calidad	Es aquella que puntualiza y estimula a las empresas para conocer y examinar las carencias del cliente, logrando que los productos tengan aceptación y pasen por el control adecuado, de tal manera que logren cumplir con los requerimientos, brindando confianza a los consumidores. Ante esto las empresas deben planificar sus actividades, realizarlas de acuerdo a lo planificado, verificar el buen desarrollo de las mismas y retroalimentar en los casos que se requiere. (Cortéz, 2017).	Planear	Es la determinación adecuada y concisa de los objetivos y metas; estableciendo estrategias para realización de las actividades (Zapata, 2020).	Establecer la misión, visión, metas y objetivos	Nominal	Representante
				Desarrollo y registro de la planificación	Nominal	Representante
		Hacer	Comprende la ejecución correcta del plan de acción y normas de la empresa, asimismo la capacitación a los colaboradores involucrados (Zapata, 2020).	Ejecución del plan de acción	Nominal	Representante
				Implementación de normas	Nominal	Representante
		Verificar	Se trata de monitorear los procesos que se están ejecutando con el fin de asegurar que se cumpla con lo planificado (Zapata, 2020).	Capacitación de los colaboradores	Nominal	Representante
				Medición de los resultados	Nominal	Representante
		Actuar	Es realizar acciones de mejora continua con relación a los resultados obtenidos (Zapata, 2020).	Verificación del cumplimiento de los objetivos	Nominal	Representante
				Documentar acciones productivas	Nominal	Representante
Descartar acciones improductivas				Nominal	Representante	
				Nominal	Representante	
Capacitación	Son las actividades que se realizan con el fin de ayudar en la formación de los colaboradores dentro de una entidad, éstas	Análisis de la organización	Es una actividad que se realiza con el fin de descubrir los problemas y debilidades de la empresa, para establecer acciones que permitan desarrollar una	Detectar las necesidades de capacitación	Nominal	Representante
				Uso de técnicas e instrumentos para	Nominal	Representante

<p>suelen tener procesos los cuales van ligados de un tema en común; consta de diversas fases las cuales deben cumplirse para desarrollarlo de manera adecuada, siendo las siguientes: Evaluación de necesidades de capacitación, diseño, ejecución y evaluación; es muy indispensable el cumplimiento de estos procesos ya que ellos encaminan a la empresa a brindar una formación eficiente a los colaboradores (Herrero y Perello, 2018).</p>		capacitación (Herrero y Perello, 2018).	detectar necesidades		
	Determinación de las necesidades	Es la actividad que se realiza teniendo en cuenta distintos indicadores como las innovaciones tecnológicas, proyectos de cambio o de mejora de la organización, y también a solicitud de los propios empleados (Herrero y Perello, 2018)	Clasificación de las necesidades de capacitación	Nominal	Representante
	Elaboración y diseño	Es una actividad en el cual se planea los objetivos de capacitación, teniendo en cuenta la disponibilidad de los colaboradores a capacitar, las técnicas y metodologías formativas y los recursos, con el fin de tener controlados ciertos errores (Herrero y Perello, 2018)	Plantear objetivos de capacitación	Nominal	Representante
			Considerar la disponibilidad de colaboradores	Nominal	Representante
			Utilizar los recursos necesarios	Nominal	Representante
Evaluación	Es la actividad que se realiza después de la capacitación, por lo que se debe ejecutar a los participantes, se deberán revisar ciertos errores con la finalidad de darles retroalimentación (Herrero y Perello, 2018).	Retroalimentar los inconvenientes de la evaluación	Nominal	Representante	

Fuente: Elaboración propia

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Hernández et al. (2014), en su libro Metodología de la Investigación, señalan que “en toda investigación cuantitativa aplicamos el instrumento para medir las variables contenidas en la hipótesis (y cuando no hay hipótesis simplemente para medir las variables de interés)”. Uno de los instrumentos de medición y recolección de datos es el cuestionario el cual es un grupo de preguntas direccionadas a medir las variables del estudio y son utilizados en encuestas, constanding de diferentes tipos de preguntas (cerradas y abiertas).

Es por ello que, para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta, la misma que fue validada por expertos en la materia, y fue de ayuda para poder establecer un contacto directo con los representantes de las micro y pequeñas empresas, y de esta manera tener la posibilidad de llevar a cabo el recojo de la información requerida para la realización de la misma, siendo relevante para el avance de este estudio.

Asimismo, el instrumento utilizado fue el cuestionario el cual estuvo estructurado con 26 preguntas cerradas las mismas que se dividieron de la siguiente manera: las primeras 5 estuvieron direccionadas a conocer las características de los representantes de las mypes, las siguiente 4 estuvieron direccionadas para conocer las características de las mypes, otras 8 preguntas estuvieron direccionadas a conocer las características de la gestión de calidad y finalmente otras 9 preguntas estuvieron direccionadas a conocer las características de la capacitación a los recursos humanos de las mypes en estudio.

Plan de análisis

Hernández et al. (2014), mencionan que en la actualidad el análisis de los estudios cuantitativos se realiza a través de una computadora y además menciona que hay diversos programas que ayudan en el análisis de los datos.

Es por ello que el plan de análisis de esta investigación fue desarrollado de la siguiente manera:

- **Fase recolección de datos:** inicialmente se dieron las coordinaciones con los propietarios de las mypes, con la finalidad de comentarles acerca de la investigación y sus objetivos; después de ello se procedió con la firma del consentimiento informado y luego se llevó a cabo las encuestas, las mismas que se ejecutaron de manera directa a los representantes, obteniendo información de la fuente principal.

- **Fase tabulación de información:** culminando la recolección de datos a través de las encuestas, se llevó a cabo la tabulación de forma ordenada, utilizando la información conseguida, desarrollándose en el Microsoft Excel en cual se codificaron las alternativas, luego se separaron las respuestas en relación a cada pregunta y participante, para finalmente con el uso de la herramienta estadística MegaStat realizar las tablas y figuras estadísticas.

- **Fase interpretación y análisis de resultados:** luego de obtener las tablas y figuras se procedió a realizar su interpretación y análisis, para el cual se procedió a comparar nuestros resultados con los de las investigaciones utilizadas como antecedentes, encontrando de ello coincidencias y contrastes, lo cual nos permitió contar con información relevante, asimismo se realizó nuestro análisis con las bases teóricas utilizadas, las mismas que sirvieron como respaldo a nuestros resultados.

Para la realización de este trabajo de investigación se han utilizado programas informáticos según el siguiente detalle:

- **Microsoft Office Word:** se utilizó para plasmar la información, asegurando así convertirse en un antecedente y una fuente de información de las variables en estudio, el

cual puede estar a disponibilidad de los futuros investigadores y asegurando el cumplimiento de las normas utilizadas (Normas APA 7ma Edición).

- **Microsoft Office Excel:** utilizando este programa se formularon las tablas de presentación de los resultados obtenidos en el trabajo de campo (encuestas), asimismo se trabajaron las figuras estadísticas en las cuales se visualizan los porcentajes de los resultados, logrando de esta manera obtener información estadística de nuestro estudio.

- **Microsoft Power Point:** en el cual se elaboraron las presentaciones visuales, las mismas que se utilizaron en el momento de la sustentación de este trabajo de investigación.

- **Turnitin:** el mismo que fue utilizado para medir el porcentaje de similitud entre la investigación en comparación con investigaciones anteriores, de esta forma asegurar la originalidad del trabajo y evitar el plagio.

Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variables	Metodología	Técnica e instrumentos
¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y la capacitación como factor relevante en la propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro producción de aguardiente, distrito de Chancay Baños, Santa Cruz – Cajamarca, 2021?	<p>Objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad y la capacitación como factor relevante en la propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro producción de aguardiente, distrito de Chancay Baños, Santa Cruz – Cajamarca, 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Especificar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro producción de aguardiente, distrito de Chancay Baños, Santa Cruz – Cajamarca, 2021. - Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro producción de aguardiente, distrito de Chancay Baños, Santa Cruz – Cajamarca, 2021. - Identificar las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro producción de aguardiente, distrito de Chancay Baños, Santa Cruz – Cajamarca, 2021. - Establecer las principales características de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro producción de aguardiente, distrito de Chancay Baños, Santa Cruz – Cajamarca, 2021. - Elaborar un plan de mejora para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro producción de aguardiente, distrito de Chancay Baños, Santa Cruz – Cajamarca, 2021. 	<p>Gestión de Calidad.</p> <p>Capacitación</p>	<p>Diseño de investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descriptivo - No experimental - Transversal. 	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Fuente: Municipalidad Distrital de Chancay Baños</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario estructurado.</p> <p>Fuente: Municipalidad Distrital de Chancay Baños</p> <p>Población 6 microempresas de acuerdo a las fuentes de información consultadas.</p> <p>Muestra Se seleccionó al 100.0% de la población indicada.</p>

Fuente: Elaboración propia

Principios éticos

Según menciona el Comité Institucional de Ética en Investigación (2019), en el código de ética de la Uladech Católica, todo individuo que realiza una investigación perteneciente a esta Universidad debe guiarse por ciertos principios y valores éticos, los cuales sean una guía de las buenas prácticas y el comportamiento responsable de cada investigador, por lo que en esta investigación se utilizaron los siguientes principios éticos:

- **Protección a las personas:** se respetó este principio, en primer lugar, haciendo que nuestros participantes firmen el documento de consentimiento informado, esto con la finalidad de asegurar una participación voluntaria para el estudio; asimismo, en caso de negativa o inconvenientes para la firma de dicho documento, se buscó la manera de evidenciar el consentimiento por parte de los propietarios. En este documento se resaltó el propósito de la investigación, indicando además que pueden retirar su participación en el momento en que ellos lo consideren necesario y no se les aplicó alguna sanción por ello, asimismo en este documento se hizo mención que pueden decidir no responder algunas preguntas y dependió de ellos las que respondieron, además se les comunicó que los datos recolectados estarían disponibles en el estudio como fuente de información para futuras investigaciones. El estudio tuvo participantes que son mayores de edad y fue dirigido exclusivamente a los propietarios de las mypes rubro producción de aguardiente, distrito de Chancay Baños, Santa Cruz – Cajamarca.
- **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** para el desarrollo de esta investigación no se utilizó animales como muestra, sin embargo se utilizó algunos elementos que pudieran atentar contra el medio ambiente por lo que se hizo uso solamente

la cantidad de papel necesario, haciendo las impresiones solamente del trabajo final, para las presentaciones previas se utilizó el campus virtual o correo electrónico; asimismo los CPUs, monitores, estabilizadores, luces, ventiladores que no se utilizaron, fueron apagados y se desconectaron todos los equipos electrónicos en el momento en el que se dejaron de usar, a la vez se respetó el principio de biodiversidad puesto que se plantearon distintas alternativas de solución para la problemática.

- **Libre participación y derecho a estar informado:** las personas quienes formaron parte en la investigación, brindaron su apoyo de manera voluntaria y por decisión propia, además, se les brindó información de cuanto necesitaban saber, mencionándoles a través del documento de consentimiento informado que la información que brindaron se utilizaría solamente con fines académicos.
- **Beneficencia y o maleficencia:** este estudio por su naturaleza no representó riesgos ni para los participantes y tampoco para el investigador, por lo que se mencionó esto a los participantes en el momento de recoger la información, sin embargo, se tomó mucho interés en velar por el bienestar de las personas involucradas en la investigación y se buscó maximizar los beneficios para que las micro y pequeñas empresas del rubro producción de aguardiente, distrito de Chancay Baños, Santa Cruz - Cajamarca puedan continuar logrando sus objetivos.
- **Justicia:** en el momento en el que se llegó al final de la investigación, se han puesto a disposición los resultados, con la finalidad de que los participantes del estudio puedan tomarlos como una propuesta para desarrollarlo en la mejora de sus negocios, dicha información está disponible y se les hará llegar de acuerdo a como lo requieran, asimismo se respetó este principio haciendo un juicio sensato,

ponderable y siendo precavidos con el fin de no tolerar las practicas injustas, de esta forma se trató a todos los participantes de forma objetiva.

- **Integridad científica:** en todo momento se mantuvo en reserva los datos de los participantes de la investigación, por lo cual la información que se nos hicieron llegar fue de manera anónima y bajo una estricta confidencialidad, quedando en custodia del investigador por un promedio de tiempo de 5 años, y su uso es exclusivamente académico y para este estudio. No se ejecutó otra técnica de recolección distinta a la encuesta y el instrumento cuestionario, por lo que ningún participante conoció los datos que los demás participantes nos brindaron. En caso de algún inconveniente, fue resuelto antes de dar inicio al trabajo de campo, de esta manera se garantizó que no sucedan situaciones que afecten su desarrollo y/o los resultados de las misma.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro producción de aguardiente del distrito Chancay Baños, Santa Cruz - Cajamarca, 2021.

Características de los representantes de las mypes	N	%
Edad		
18 a 30 años	0	0.0
31 a 50 años	3	50.0
51 a más años	3	50.0
Total	6	100.0
Género		
Masculino	6	100.0
Femenino	0	0.0
Total	6	100.0
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0.0
Primaria	0	0.0
Secundaria	3	50.0
Superior no universitaria	1	16.7
Superior universitaria	2	33.3
Total	6	100.0
Cargo que desempeña		
Dueño	5	83.3
Administrador	1	16.7
Total	6	100.0
Tiempo que desempeña el cargo		
0 a 3 años	1	16.7
4 a 6 años	3	50.0
1 a más años	2	33.3
Total	6	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro producción de aguardiente, distrito de Chancay Baños, Santa Cruz -Cajamarca, 2021.

Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro producción de aguardiente del distrito Chancay Baños, Santa Cruz - Cajamarca, 2021.

Características de las Micro y pequeñas empresas	N	%
Tiempo de permanencia en el rubro		
0 a 3 años	2	33.3
4 a 6 años	3	50.0
1 a más años	1	16.7
Total	6	100.0
Número de Trabajadores		
1 a 5 trabajadores	5	83.3
6 a 10 trabajadores	1	16.7
11 a más trabajadores	0	0.0
Total	6	100.0
Familiaridad de recursos humanos		
Familiares	2	33.3
Personas no familiares	4	66.7
Total	6	100.0
Objetivo de creación		
Generar ganancias	6	100.0
Subsistencia	0	0.0
Total	6	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro producción de aguardiente, distrito de Chancay Baños, Santa Cruz -Cajamarca, 2021.

Tabla 3. Características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro producción de aguardiente del distrito Chancay Baños, Santa Cruz - Cajamarca, 2021.

Características de la Gestión de Calidad	N	%
Establecer, misión, visión, valores, metas y objetivos		
Sí	6	100.0
No	0	0.0
Total	6	100.0
Realizar y contar con registro de desarrollo de la planificación		
Sí	4	66.7
No	2	33.3
Total	6	100.0
Ejecutar actividades coherentes con el plan de acción		
Sí	6	100.0
No	0	0.0
Total	6	100.0
Implementación de normas que impulsen el adecuado ejercicio de la empresa		
Sí	6	100.0
No	0	0.0
Total	6	100.0
Contar con colaboradores capacitados		
Sí	6	100.0
No	0	0.0
Total	6	100.0
Emplear un sistema para medir y comparar resultados		
Sí	6	100.0
No	0	0.0
Total	6	100.0
Examinar periódicamente el cumplimiento de los objetivos		
Sí	6	100.0
No	0	0.0
Total	6	100.0
Documentar las acciones eficaces		
Sí	6	100.0
No	0	0.0
Total	6	100.0
Descartar actividades no productivas		

Sí	6	100.0
No	0	0.0
Total	6	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro producción de aguardiente, distrito de Chancay Baños, Santa Cruz -Cajamarca, 2021.

Tabla 4. Características de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro producción de aguardiente del distrito Chancay Baños, Santa Cruz - Cajamarca, 2021.

Características de la Gestión de Calidad	N	%
Analizar la empresa para detectar necesidades de capacitación		
Sí	5	83.3
No	1	16.7
Total	6	100.0
Utilizar técnicas e instrumentos para detectar necesidades de capacitación		
Sí	6	100.0
No	0	0.0
Total	6	100.0
Clasificar las necesidades de capacitación		
Sí	6	100.0
No	0	0.0
Total	6	100.0
Plantear los objetivos de capacitación		
Sí	6	100.0
No	0	0.0
Total	6	100.0
Considerar la disponibilidad de los trabajadores para capacitarlos		
Sí	6	100.0
No	0	0.0
Total	6	100.0
Utilizar los recursos necesarios para capacitar		
Sí	6	100.0
No	0	0.0

Total	6	100.0
Realizar la evaluación a los colaboradores capacitados		
Sí	6	100.0
No	0	0.0
Total	6	100.0
Retroalimentar los inconvenientes encontrados en la evaluación		
Sí	6	100.0
No	0	0.0
Total	6	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro producción de aguardiente, distrito de Chancay Baños, Santa Cruz -Cajamarca, 2021.

5.2. Análisis de Resultados

Tabla 1.

Respecto al objetivo específico 1.

El 50% tienen edades entre 31 a 50 años, estos resultados contrastan con Figueroa (2017) quien obtuvo que el 37.5% de los propietarios tienen entre 47 a 57 años, asimismo se contrastan con los resultados obtenidos por Torres (2018) quien obtuvo que el 68.4% de los representantes de las mypes de su investigación tienen entre 20 a 30 años de edad. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas de este estudio están siendo dirigidas por personas adultas las cuales cuentan con capacidad para la toma de decisiones y que pueden fácilmente representar legalmente a la empresa ante cualquier entidad, ya sea financiera, estatal o ante los proveedores.

El 100% son de género masculino. Este resultado coincide con los resultados obtenidos por Torres (2018) quien menciona que el 73.7% de sus encuestados son de sexo masculino. Esto demuestra que las empresas de este estudio son gerenciadas por personas

varones los cuales son cabezas de hogar y han decidido emprender este tipo de negocio para brindar seguridad económica a su familia.

El 50% tienen educación secundaria. Este resultado se contrasta con lo obtenido por Torres (2018) quien obtuvo que el 26.3% tienen educación superior incompleta. Demostrando así que a los representantes de estas mypes les falta preparación por lo que deberán capacitarse de manera constante para lograr cumplir con sus metas y objetivos.

El 83.3% tienen el cargo de dueños. Este resultado se contrasta con Torres (2018) quien menciona que el 52.6% tienen el cargo de gerentes. Estos resultados evidencian que son los mismos propietarios quienes se hacen cargo de sus negocios y esto les permite tener un mejor control de su empresa y tomar decisiones en primera instancia para el crecimiento de su empresa.

El 50% tienen entre 4 a 6 años desempeñando el cargo. Este resultado se contrasta con los resultados de Torres (2018) quien obtuvo que el 52.6% desempeñan su cargo hace 21 a 30 años. Estos resultados permiten evidenciar que los emprendedores son relativamente jóvenes en el rubro, sin embargo, se esfuerzan muchos para sacar adelante su emprendimiento, lo cual les permite ver los resultados que hasta ahora están logrando, implicando esto además que deben esforzarse con más esmero para seguir creciendo.

Tabla 2.

Respecto al objetivo específico 2.

El 50% permanecen en el rubro desde hace 4 a 6 años. No teniendo coincidencia ni contraste con los antecedentes elegidos para este estudio, ya que no han aplicado este indicador. Estos resultados demuestran que los emprendimientos son nuevos y deberán

seguir esforzándose para lograr mantenerse en el mercado y competir con las empresas que ya cuentan con más años de experiencia en este rubro.

El 83.3% cuentan con 1 a 5 trabajadores. No teniendo coincidencia ni contraste con los antecedentes elegidos para este estudio, ya que no han aplicado este indicador. Estos resultados dejan en evidencia que los emprendimientos estudiados, cuentan con una cantidad de trabajadores de acuerdo a la necesidad de la empresa y/o al tamaño de las mismas. Conociéndose así que son empresas pequeñas que han iniciado sus actividades hace algunos años.

El 66.7% trabajan con personas no familiares. No teniendo coincidencia ni contraste con los antecedentes elegidos para este estudio, ya que no han aplicado este indicador. Estos estos resultados nos permiten ver que las mypes en estudio contratan colaboradores que tengan experiencia en el trabajo y o actividades que realizan, de manera que optan por contratar personas que incluso no son sus familiares pero que si cumplen con el perfil para brindar un buen servicio a los clientes.

El 100% se crearon para generar ganancias. No teniendo coincidencia ni contraste con los antecedentes elegidos para este estudio, ya que no han aplicado este indicador. Estos resultados nos dan posibilidad de evidenciar que los emprendedores han formado este tipo de empresas como un canal para generar recursos económicos que les permitan solventar sus gastos.

Tabla 3.

Respecto al objetivo específico 3.

El 100% si establecen su misión, visión, valores, metas y objetivos, estos resultados se asemejan a los resultados obtenidos por Mejía (2017) quien obtuvo que el

87.5% si conoce con exactitud los objetivos y el alcance del sistema de gestión de calidad y se asemejan a los resultados de Errante (2015) quien indica que el 48.0% conocen los planes y objetivos de su empresa. Ante esto las bases teóricas de Zapata (2020) refiere que las empresas deben realizar la planificación de las políticas y objetivos; los cuales tienen como elementos las metas, las estrategias, los métodos, los recursos y la capacitación. Demostrando así que las empresas de este estudio tienen muy claro cuál es la finalidad por la que se han formado y hacia dónde quieren llegar, asimismo se han propuesto metas y objetivos a través las cuales van a lograr lo que buscan.

El 66.7% si realizan y cuentan con un registro de desarrollo de la planificación. No teniendo coincidencia ni contraste con los antecedentes elegidos para este estudio, ya que no han aplicado este indicador. De acuerdo a lo que menciona Carreño (2016) en las bases teóricas, la planificación tendrá que ser desarrollada por todas las empresas, implantándose las estrategias y los objetivos que se buscan alcanzar. Demostrándose de esta manera que un poco más de la mitad de empresas en estudio si tienen como práctica registrar como se va dando la planificación, de manera que se cuenta con material para la toma de decisiones en el momento en que se requiera.

El 100% si ejecutan actividades coherentes con el plan de acción, estos resultados coinciden con los resultados de Errante (2015) quien encontró que el 48.0% si impulsan y apoyan las actividades de mejora de la empresa. Según lo indica Carreño (2016) en las bases teóricas, las empresas tienen que implantar y ejecutar las actividades que hayan sido previamente planificadas. Esto permite visualizar que en las mypes de este estudio se trabaja basados en la planificación y se ejecutan solamente las actividades que ya han sido

planeadas, siendo esto lo que les genera un control adecuado de las finanzas y el logro de los objetivos trazados.

El 100% si han implementado normas que impulsen el adecuado ejercicio de la empresa, estos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Torres (2018) el cual obtuvo que el 63.2% de las mypes no aplican la Norma Sanitaria para la fabricación y elaboración de productos. Zapata (2020) menciona al respecto que las empresas tienen que implementar normas en las cuales se guie para poder realizar sus labores. Quedando demostrado que las mypes de esta investigación mantienen un orden interno al trabajar basados en las normas que han sido implantadas dentro de las mismas, esto sin lugar a dudas genera un control adecuado de cada acción ejecutada.

El 100% si cuentan con colaboradores capacitados, estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Torres (2018) quien menciona que el 42.1% de las mypes si realizan capacitación. De acuerdo a lo mencionado en las bases teóricas por Zapata (2020) cuando una empresa potencia las habilidades de sus trabajadores o los capacita y los motiva para que participen y apoyen en los procesos corporativos y de calidad, se tendrá como resultado la mejora de su eficiencia. Esto demuestra que en las mypes de este estudio se cuenta con gente preparada para ejecutar acciones que permitan llevar calidad a sus clientes a través de los productos que en las mypes se ofrecen.

El 100% emplean un sistema para medir y comparar resultados, estos resultados coinciden con lo obtenido por Errante (2015) quien indica que el 72.0% revisa de forma sistemática los planes, comparando resultados con objetivos. Para esto Zapata (2020) menciona en las bases teóricas que se necesita realizar el monitoreo de cada proceso, de los servicios y de los productos, con el objetivo de dar por seguro que han sido realizados

de acuerdo a lo que se planificó. Demostrando así que en las mypes de este estudio se suele priorizar el control de lo que se viene obteniendo a través de las actividades realizadas y es esto lo que les permite cumplir con las exigencias de los clientes.

El 100% examinan periódicamente el cumplimiento de los objetivos. No teniendo coincidencia ni contraste con los antecedentes elegidos para este estudio, ya que no han aplicado este indicador. Para esto Carreño (2016) menciona en las bases teóricas que las empresas deben comprobar y verificar que las acciones se hayan ejecutado de manera adecuada y que los logros obtenidos se relacionen con los objetivos planificados. Demostrando así que las mypes de este estudio tienen una estrategia que les permite visualizar el avance del cumplimiento de los objetivos y les permite tomar decisiones adecuadas para poder lograr que se cumpla con los mismos de manera adecuada.

El 100% documentan las acciones eficaces, estos resultados coinciden con Torres (2018) quien menciona que el 79.0 % cuenta con un manual de buenas prácticas de manufactura. Zapata (2020) menciona en las bases teóricas que las empresas deben “estandarizar y registrar en documentos las acciones productivas para la empresa”. Demostrando de esta manera que mantiene por escrito cada una de las acciones que han permitido que las empresas crezcan y esto les ayuda a tener herramientas y datos importantes para la toma de decisiones.

El 100% descartan las actividades no productivas. No teniendo coincidencia ni contraste con los antecedentes elegidos para este estudio, ya que no han aplicado este indicador. Ante esto Zapata (2020) menciona en las bases teóricas que las empresas deben “excluir las actividades no productivas”. Quedando demostrado que en las mypes de este

estudio no se pierde el tiempo desarrollando actividades improductivas, sino más bien suelen desecharlas, de manera que no son un distractor para el logro de los objetivos.

Tabla 4.

Respecto al objetivo específico 4.

El 83.3% analizan la empresa para detectar necesidades de capacitación, estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Gallardo (2019) quien indica que el 100.0% de las mypes examinan todas las áreas para planificar capacitaciones; pero, se contrastan con los resultados de Correa (2018) quien señala que el 73.0% de las mypes no examinan las áreas de la empresa para planificar la capacitación. Según lo mencionado por Herrero y Perello (2018) en las bases teóricas, todas las empresas deben evaluar o analizar las necesidades existentes en su personal con la finalidad de descubrir los problemas principales y las debilidades, de tal manera que se establezcan acciones importantes que permitan desarrollar una capacitación para dar alternativas de solución. Demostrado de esta manera que en la mayoría de empresas de este estudio se ejecuta la evaluación de las necesidades de su personal, y esto les permite conocer en que área requieren de reforzamiento, de esta manera les pueden brindar capacitaciones con temas adecuados para el logro de los resultados.

El 100% utilizan técnicas e instrumentos para detectar necesidades de capacitación, estos resultados se asemejan a los resultados que obtuvo Gallardo (2019) quien señala que el 60.0% considera que el diagnostico le ayuda a conocer las necesidades de capacitación que requiere su personal. Herrero y Perello (2018) menciona en las bases teóricas que existen ciertas técnicas e instrumentos que pueden utilizarse para conocer cuáles son las necesidades de capacitación, como la encuesta, entrevista y observación.

El 100% clasifican las necesidades de capacitación. Los resultados no tienen coincidencia ni contraste con los antecedentes elegidos en este estudio, ya que no han aplicado este indicador. Para esto las bases teóricas de Herrero y Perello (2018) dicen que después de haber evaluado a la empresa se deberá determinar sus necesidades que requieren capacitación, y para ello se debe tener en cuenta distintos indicadores de la empresa, y colaboradores. Esto demuestra que en las mypes de este estudio se lleva un control de las necesidades encontradas en la evaluación que se realiza a la empresa, asimismo se clasifican cada una de las necesidades de manera que se puedan atacar en orden y de acuerdo a la gravedad de las mismas.

El 100% plantean los objetivos de capacitación, estos resultados se contrastan con los resultados de Correa (2018) quien obtuvo que el 61.0% no cuentan con una relación de metas u objetivos en la capacitación. Para esto las bases teóricas de Herrero y Perello (2018) indican que las empresas se deberán plantearse objetivos para la capacitación, los mismos que deben responder a: ¿hacia dónde vamos?, ¿qué es lo que queremos lograr? y ¿cuáles son las metas a corto, mediano y largo plazo? Esto demuestra que las capacitaciones que se brindan en las empresas de esta investigación tienen objetivos trazados lo cual les permite brindar a los colaboradores una formación más formal y más controlada.

El 100% consideran la disponibilidad de los trabajadores para capacitarlos, estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Correa (2018) quien señala que el 71.0% si determina que habilidades o actitudes se necesita capacitar. Para esto las bases teóricas de Herrero y Perello (2018) mencionan que en la producción y diseño de la capacitación se debe tener en cuenta a los colaboradores que serán capacitados. Esto

demuestra que en las Mypes en estudio se respeta los colaboradores y se toma en cuenta la disponibilidad de los mismos para ejecutar las capacitaciones, siendo así que esto genera que la mayoría de colaboradores logren ser capacitados.

El 100% utilizan los recursos necesarios para capacitar, estos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Correa (2018) quien indica que el 81.0% considera que los medios utilizados en la capacitación no son idóneos. Herrero y Perello (2018) mencionan en las bases teóricas que al diseñar una capacitación se debe tener en cuenta los recursos a utilizar. Esto demuestra que las capacitaciones que se brindan en las empresas cuentan con todos los recursos correspondientes para el logro de sus objetivos, y esto les ayuda a que las capacitaciones sean más eficientes.

El 100% realizan la evaluación a los colaboradores capacitados, estos resultados coinciden a los resultados de Errante (2015) quien obtuvo que el 44.0% evalúa el rendimiento del desarrollo de su personal, también coincide con los resultados de Gallardo (2019) quien indica que el 80.0% si evalúa a sus colaboradores después de su capacitación; sin embargo, se contrasta con los resultados obtenidos por Correa (2018) quien menciona que el 53.00% no evalúan el rendimiento de la capacitación. Las bases teóricas de Herrero y Perello (2018) indican que cuando la capacitación se haya desarrollado, se deberá poner en marcha la evaluación, la misma que se debe ejecutar a los colaboradores que hayan sido capacitados. Esto demuestra que hay un plan bien trazado en las mypes con relación a la capacitación y cuando terminan las capacitaciones se suele evaluar a los colaboradores participantes con la finalidad de tener información de los conocimientos que ha obtenido hasta entonces.

El 100% retroalimentan los inconvenientes encontrados en la evaluación, estos resultados se contrastan con los resultados de Correa (2018) quien obtuvo que el 63.0% no retroalimentan posteriormente a la capacitación. Para esto las bases teóricas de Herrero y Perello (2018) señalan que los puntos que no hayan quedado claros en la capacitación deberán retroalimentarse. Esto demuestra que las capacitaciones una de las herramientas más importantes en estas mypes por lo que los representantes de las mismas siempre buscan que sus colaboradores aprendan bien todo lo que se ha implantado, siendo así que muchas veces retroalimentan los temas tratados hasta que el colaborador lo aprenda y lo ponga pro práctica.

V. CONCLUSIONES

- Con respecto al objetivo específico 1: se concluye que se visualiza que el grado de instrucción de los representantes solamente es secundaria, y el tiempo de experiencia en el manejo de la empresa es relativamente corta pudiendo ser una desventaja para la empresa, sin embargo, las capacitaciones que se den van a ayudar mucho para hacer que la empresa crezca.
- Con respecto al objetivo específico 2: se concluye que las mypes de este estudio son relativamente nuevas en el mercado por lo que les toca a los representantes trabajar fuerte en las estrategias para mantenerse en el mercado y lograr competir con las empresas que tienen más años en el mercado y en el rubro,
- Con respecto al objetivo específico 3: se concluye que un poco menos de la mitad de mypes de este estudio no tienen como práctica registrar como se va dando la planificación, de manera que no cuentan con material para la toma de decisiones en el momento en que se requiera.
- Con respecto al objetivo específico 4. Se concluye que un porcentaje de las mypes en estudio no se ejecuta la evaluación de las necesidades de su personal, y esto no les permite conocer en qué área requieren de reforzamiento, de esta manera no se les pueden brindar capacitaciones con temas adecuados para el logro de los resultados.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

- Formarse en el área administrativa de manera que logre aprender cómo manejar una empresa en estos tiempos de pandemia en la que se requiere de muchas estrategias para llegar a los clientes.,
- Continuar trabajando fuertemente las capacitaciones a los colaboradores y ejecutar estrategias para que la mayoría puedan seguir formándose sin tener excusas para no hacerlo.
- Seguir evaluando a los colaboradores de manera que se logre atacar de inmediato las necesidades que no hayan sido tocadas en las capacitaciones y así tener gente muy preparada que logre satisfacer las necesidades y requerimientos de los clientes.
- Elaborar y formalizar un plan de mejora para las capacitaciones que incluya la evaluación previa de las necesidades existentes en los colaboradores, para luego ejecutar las actividades de capacitación.

Plan de Mejora

1. Datos Generales:

- Nombre o Razón Social: dirigido a las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro producción de aguardiente, distrito de Chancay Baños, Santa Cruz - Cajamarca, 2021.
- Giro de la empresa: producción de aguardiente
- Dirección: distrito de Chancay Baños, Santa Cruz –Cajamarca.
- Nombre del representante: Propietarios y/o representantes.

6 de las micro y pequeñas empresas de aguardiente

Nombre de la empresa:

Dueño o representante:

PLANTA DE CAÑA

FRANCO CRUZ ROJAS

BLANCA FLOR

JESUS MONTEZA CALDERON

DON PEDRO

CRISTIAN CRUZ CASTRO

DON TARRILLO

GEREMIAS TARRILLO ZARATE

MI DÁVILA

ORLANDINI DÁVILA DÁVILA

MI KATHYA

EPIFANIO CRUZ CABRERA

2. Misión

Producir bebidas de excelente calidad que excedan las expectativas de nuestros clientes, y que brinden un gusto agradable al paladar, brindando asimismo precios accesibles al alcance de la economía de los clientes.

3. Visión

Ser un símbolo representativo de nuestro distrito a través de la marca de nuestros productos, y brindando oportunidades laborales a los pobladores de Chancay Baños, fortaleciendo de esta manera el desarrollo económico de las familias.

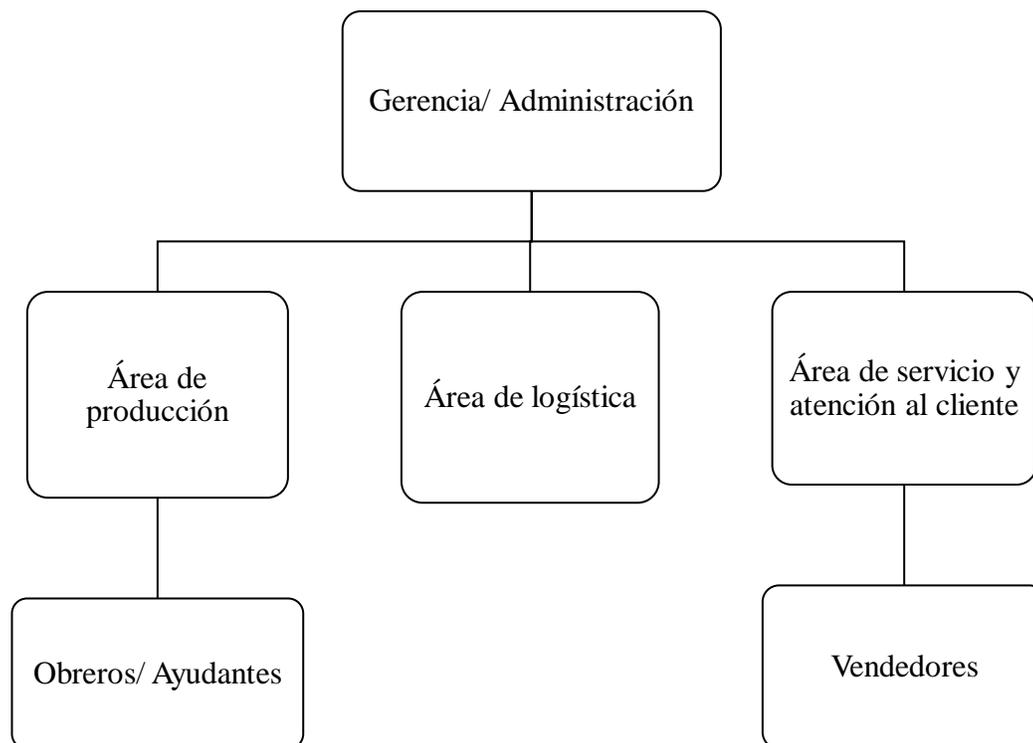
4. Objetivos Empresariales

- Desarrollar nuevos productos de manera continua.
- Brindar productos a precios asequibles.
- Generar puestos de trabajo y contribuir en el desarrollo de nuestro distrito.
- Aumentar nuestra cartera de clientes.
- Mantener la tradición, desarrollando parte de los productos con técnicas artesanales.
- Capacitar a nuestros colaboradores de manera constante.
- Incrementar nuestra rentabilidad.

5. Productos

Las empresas dedicadas a la producción de aguardiente o desfiladeros de aguardiente como se le conoce comúnmente, son establecimientos que producen bebidas alcohólicas salidas de la caña de azúcar, las mismas que son consumidas en distintas ocasiones, ya sea en cenas de trabajo, citas o en comunes reuniones de amigos.

6. Organigrama de la empresa



6.1. Descripción de funciones

Cargo	Gerente/ Administrador.
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Licenciado en Administración. - Experiencia en el rubro.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar, organizar, dirigir, controlar y asegurar la consolidación y el crecimiento continuo de la microempresa. - Supervisar, liderar y tomar decisiones acertadas. - Asegurar un buen control financiero de la microempresa (ingresos, egresos, pagos y cobros pendientes). - Reclutamiento, selección y contrato del personal. - Asegurar la formación continua de los colaboradores a través de las capacitaciones. - Otras de necesidad de la microempresa, determinadas por el dueño de la mype.
Dependencia	- Dueño de la microempresa.

Cargo	Jefe de producción.
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios técnicos en Industrias Alimentarias. - Experiencia en el rubro.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Liderar al equipo de producción. - Medir la producción en relación a los horarios. - Realizar los pedidos de materia prima para las preparaciones diarias, llevando un control de las mismas a través del kardex. - Supervisar y mantener las buenas prácticas de manufactura. - Supervisar a los colaboradores a su cargo (Ayudantes). - Otras de necesidad de la microempresa determinadas por el Administrador.
Dependencia	- Gerente/ Administrador.

Cargo	Jefe de logística.
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios técnicos en Administración. - Experiencia y conocimiento en el rubro.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Gestionar cada etapa de producción del aguardiente. - Realizar las solicitudes de compras de materias primas. - Realizar las compras de materia prima. - Mantener el almacén en perfecto orden. - Mantener el inventario al día. - Realizar la entrega de materia prima de manera estratégica al área de producción tras la solicitud de la misma. - Descartar los productos vencidos. - Brindar informes al área de Administración de manera semanal. - Otras de necesidad de la microempresa determinadas por el Administrador.
Dependencia	- Gerente/ Administrador

Cargo	Responsable de servicio y atención al cliente.
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios técnicos. - Experiencia y conocimiento en el rubro y los productos. - Conocimientos en ventas y mercadeo.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar y supervisar el trabajo de los vendedores. - Evaluar el logro del equipo a cargo. - Plantearse metas de ventas. - Mantener actualizada la cartera de clientes y plantearse estrategias para su aumento. - Presentar informes semanales del comportamiento del mercado. - Resolver quejas o consultas relacionadas a su área. - Otras de necesidad de la microempresa determinadas por el Administrador.
Dependencia	- Gerente/ Administrador.

Cargo	Obreros/ Ayudantes.
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios de nivel secundario (No indispensable). - Experiencia y conocimiento en el rubro.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Colaborar en la producción del aguardiente. - Preservar el orden y limpieza del área de producción. - Asegurar un buen uso de las herramientas y utensilios. - Ejecutar buenas prácticas de manufactura previniendo focos de contaminación. - Otras de necesidad de la microempresa determinadas por el Jefe de producción.
Dependencia	- Jefe de producción.

Cargo	Vendedores.
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios de nivel secundario (No indispensable). - Experiencia y conocimiento en el rubro y los productos. - Conocimientos y habilidades en ventas.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar las actividades en los puntos de venta asignados. - Informar acerca de las ventas realizadas. - Colaborar en la gestión de la cartera de clientes. - Otras de necesidad de la microempresa determinadas por el Responsable de ventas y mercadeo.
Dependencia	- Responsable de ventas y mercadeo.

6.2. Diagnóstico empresarial

FODA		
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<p>F1. Establecen su misión, visión, valores, metas y objetivos.</p> <p>F2. Ejecutan actividades coherentes con el plan de acción.</p> <p>F3. Han implementado normas que impulsen el adecuado ejercicio de la empresa.</p> <p>F4. Cuentan con colaboradores capacitados.</p> <p>F5. Emplean un sistema para medir y comparar resultados.</p> <p>F6. Examinan periódicamente el cumplimiento de los objetivos.</p> <p>F7. Documentan las acciones eficaces.</p> <p>F8. Descartan las actividades no productivas.</p> <p>F9. Utilizan técnicas e instrumentos para detectar necesidades de capacitación.</p> <p>F10. Clasifican las necesidades de capacitación.</p> <p>F11. Plantean los objetivos de capacitación.</p> <p>F12. Consideran la disponibilidad de los trabajadores para capacitarlos.</p> <p>F13. Utilizan los recursos necesarios para capacitar.</p> <p>F14. Realizan la evaluación a los colaboradores capacitados.</p> <p>F15. Retroalimentan los inconvenientes encontrados en la evaluación.</p>	<p>D1. Casi la mitad de empresas no realizan ni cuentan con un registro de desarrollo de la planificación.</p> <p>D2. Existen mypes no analizan la empresa para detectar necesidades de capacitación.</p>
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
<p>O1. Capacitaciones online gratuitas.</p> <p>O2. Cursos de administración de negocios online.</p> <p>O3. Creciente desarrollo de las TICS para uso de las empresas.</p> <p>O4. Distribución de productos a bodegas minoristas.</p> <p>O5. Otorgamiento de créditos financieros.</p> <p>O6. Profesionales en diversas áreas.</p>	<p>1. Fortalecer la relación entre la empresa con los colaboradores (F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7, F8, F9, F10, F11, F12, F13, F14, F15, O1, O2, O3, O6)</p> <p>2. Fortalecer las actividades de retroalimentación (F3, F4, F5, F9, F10, F11, F12, F13, F14, F15, O1, O2, O3, O5).</p> <p>3. Mejorar las capacidades de los colaboradores (F3, F4, F5, F9, F10, F11, F12, F13, F14, F15, O1, O2, O3, O5).</p>	<p>1. Implementar un plan de capacitaciones (F9, F10, F11, F12, F13, F14, F15, A1, A2, A3, A4).</p>
AMENAZAS	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
<p>A1. Competitividad de empresas más grandes.</p> <p>A2. Nuevas tendencias alimenticias.</p> <p>A3. Productos sustitutos.</p> <p>A4. Clientes exigentes.</p>	<p>1. Implementar un registro de desarrollo de la planificación (D1, O1, O2, O3, O6).</p> <p>2. Establecer estrategias para detectar las necesidades de capacitación de los colaboradores (D2, O1, O2, O3, O6).</p> <p>3. Buscar la asesoría de un Licenciado en Administración para administrar su microempresa (D1, D2, O4, O5, O6).</p>	<p>1. Aplicar un método de evaluación de las necesidades de los colaboradores con relación a la capacitación (D2, A1, A2).</p> <p>2. Reajustar el control de actividades realizadas, realizando el registro de las actividades de planificación (D1, A1).</p> <p>3. Elaborar un plan de mejora que ayude a hacer frente a los problemas que sucedan en la empresa (D1, D2, A1, A2, A3, A4).</p>

7. Indicadores de gestión

Indicadores	Evaluación de los indicadores dentro de las Mypes
Realizar y contar con registro de desarrollo de la planificación.	Casi la mitad de empresas no realizan ni cuentan con un registro de desarrollo de la planificación.
Analizar la empresa para detectar necesidades de capacitación.	Existen mypes no analizan la empresa para detectar necesidades de capacitación.

8. Problemas

Indicadores	Problema	Surgimiento del problema
Realizar y contar con registro de desarrollo de la planificación.	Hay carencia de un registro de la realización de las actividades planificadas, siendo así que no cuentan con material para la toma de decisiones.	El desconocimiento por parte de los representantes y la falta de interés por mantener por escrito la realización de las actividades productivas.
Analizar la empresa para detectar necesidades de capacitación.	Hay deficiencia en la evaluación de las necesidades existentes en sus colaboradores y esto no les permite conocer en qué área requieren de reforzamiento, de esta manera no se les pueden brindar capacitaciones con temas adecuados para el logro de los resultados.	El descuido por parte de los representantes quienes algunas veces olvidan evaluar previamente a sus colaboradores para conocer sus debilidades o necesidades en las cuales se requiera reforzar o ser instruido para luego realizar las actividades de capacitación.

9. Establecer soluciones

9.1. Establecer acciones

Indicadores	Problema	Acciones de mejora
Realizar y contar con registro de desarrollo de la planificación.	Hay carencia de un registro de la realización de las actividades planificadas, siendo así que no cuentan con material para la toma de decisiones.	Buscar asesoría con un Licenciado en Administración que les guíen la implementación de una adecuada gestión de calidad y que les enseñen a gestionar herramientas para la toma de decisiones.
Analizar la empresa para detectar necesidades de capacitación.	Hay deficiencia en la evaluación de las necesidades existentes en sus colaboradores y esto no les permite conocer en qué área requieren de reforzamiento, de esta manera no se les pueden brindar capacitaciones con temas adecuados para el logro de los resultados.	Formalizar un plan de capacitaciones que incluya la evaluación previa de las necesidades existentes en los colaboradores, para luego ejecutar las actividades de capacitación.

9.2. Estrategias a implementar

N°	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Prioridad
1	Buscar asesoría con un Licenciado en Administración que les guíen la implementación de una adecuada gestión de calidad y que les enseñen a gestionar herramientas para la toma de decisiones.	Aprendizaje lento o negativa por parte de los responsables para aprender cosas nuevas.	1 mes	Empresa bien encaminada para lograr su propósito e implementada para asegurar la calidad de sus productos.	Programar y ejecutar reuniones con un Licenciado en Administración experto en el tema de gestión de calidad, asimismo implantar un registro en el cual se deban considerar las actividades de planificación para cumplirlas de acuerdo al plan.
2	Formalizar un plan de capacitaciones que incluya la evaluación previa de las necesidades existentes en los colaboradores, para luego ejecutar las actividades de capacitación.	Falta de iniciativa y descuido de los responsables lo cual hace que el tiempo pase y no se llegue a concretar lo planteado.	1 año	Se brindarán capacitaciones de acuerdo a la necesidad existente en los colaboradores y se brindarán temas necesarios para el crecimiento de la empresa.	Evaluar de cerca las necesidades que existen en los colaboradores de manera que se brinde temas de capacitación que ayuden a minimizar los errores o falencias que hubieran en la empresa.

6.2. Recursos para la implementación de estrategias

N°	Estrategias	Recursos Humanos	Recursos Económicos	Recursos Tecnológicos	Tiempo
1	Programar y ejecutar reuniones con un Licenciado en Administración experto en el tema de gestión de calidad, asimismo implantar un registro en el cual se deban considerar las actividades de planificación para cumplirlas de acuerdo al plan.	Propietario/ Administrador, Jefe de producción, Jefe de logística y responsable de servicios y atención al cliente.	S/ 300.00 mensual	Local de la empresa, equipos de cómputo.	1 mes
2	Evaluar de cerca las necesidades que existen en los colaboradores de manera que se brinde temas de capacitación que ayuden a minimizar los errores o falencias que hubieran en la empresa.	Propietario/ Administrador.	S/ 0.00	Equipo de cómputo y materiales.	1 año

6. Cronograma de actividades

N°	Actividad	CALENDARIZACIÓN											
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
1	Programar y ejecutar reuniones con un Licenciado en Administración experto en el tema de gestión de calidad, asimismo implantar un registro en el cual se deban considerar las actividades de planificación para cumplirlas de acuerdo al plan.												
2	Evaluar de cerca las necesidades que existen en los colaboradores de manera que se brinde temas de capacitación que ayuden a minimizar los errores o falencias que hubieran en la empresa.												

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, C. (2020). *Capacitación y asesoría empresarial basada en buen gobierno corporativo para el crecimiento de las MYPE agroindustrial de Cajamarca*.
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43647/Alarc%
c3%
b3n_MCC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43647/Alarc%c3%b3n_MCC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Barrios, Y. (2016). *La importancia de la capacitación en la empresa*.
[https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/08/la-importancia-de-la-
capacitacion-en-la-empresa/](https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/08/la-importancia-de-la-capacitacion-en-la-empresa/)
- Cervantes , X., Reyes, M., Cárdenas, M., & Álava, A. (2017). *Análisis de capacitación en la mipymes del Cantón Quevedo provincia de Los Ríos - Ecuador*.
<http://45.238.216.13/ojs/index.php/mikarimin/article/view/800/308>
- Chilón, W. (2018). *Implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para el manejo de información en la empresa Corporación El Dorado*. O
[https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2352/IMPLEMENTACI%
C3%93N%20DE%20UN%20SISTEMA%20DE%20GESTI%
C3%93N%20DE%20CALIDAD%20ISO%2090012015%20PARA%20EL%20MANEJO%20DE%
%20INFORMACI%
C3%93N%20EN%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2352/IMPLEMENTACI%20C3%93N%20DE%20UN%20SISTEMA%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20CALIDAD%20ISO%2090012015%20PARA%20EL%20MANEJO%20DE%20INFORMACI%C3%93N%20EN%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Comex Perú. (2019). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú. Resultados en 2019*.
<https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mype-001.pdf>
- ConexiónESAN. (2016). *7 errores comunes en la capacitación*.
[https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/08/7-errores-comunes-en-
la-capacitacion/](https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/08/7-errores-comunes-en-la-capacitacion/)

Contreras, Z. (2017). *Capacitación y su influencia en la gestión administrativa de la empresa de lácteos "Ganadera del Norte" de la provincia de Cutervo, Cajamarca. Perú.* 2017.

<https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/72/1/CONTRERAS%20LLATAS%20ZARA.pdf>

Correa, F. (2018). *Caracterización de la capacitación y la competitividad en las mype del rubro restaurantes de la Urbanización Santa Ana de Piura, año 2018.* Piura. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3525/CAPACITACION_COMPETITIVIDAD_CORREA_REYES_FLOR_NOELIA.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Deming, E. (1993). *La nueva economía.* <https://www.bqm.com.pe/libros/La%20nueva%20econom%C3%ADa.pdf>

El Economista. (2018). *¿Existe capacitación laboral en América Latina?* <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/existe-capacitacion-laboral-en-america-latina#:~:text=El%2036%25%20de%20las%20empresas,porcentaje%20se%20reduce%20a%2022%25.>

Errante, D. (2015). *Modelo de gestión de calidad total dirigido a pymes de automatización industrial en Venezuela.* Caracas, Venezuela. <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAT3894.pdf>

Escuela Europea de Excelencia. (2017). *15 errores que suelen cometer los profesionales en gestión de la calidad (y cómo evitarlos).* <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2017/02/15-errores-en-gestion-de-la-calidad-y-como-evitarlos/>

- Figueroa, Y. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque lean manufacturing de las micro y pequeñas empresas del sector industrial - rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015*. Huaraz. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1062>
- Gallardo, S. (2019). *Caracterización de capacitación y competitividad en las mype, rubro panificación del centro de Talara (Piura) año 2019*. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/12106/CAPACITACION_COMPETITIVIDAD_GALLARDO_SULLON_SELENE_SHESIRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- González, P. (2017). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo: UF0049*. https://elibro.net/es/ereader/uladech/44245?prev=fs&fs_q=Gesti%C3%B3n_de_calidad_ciclo_PVHA&fs_edition_year=2020;2019;2018;2017;2016;2015
- Grijalbo, L. (2017). *Determinación y comunicación del sistema de gestión ambiental. UF1944*. [https://elibro.net/es/ereader/uladech/44232?prev=fs&fs_q=Determinaci%C3%B3n_y_comunicaci%C3%B3n_del_Sistema_de_Gesti%C3%B3n_Ambiental_\(SGA\)](https://elibro.net/es/ereader/uladech/44232?prev=fs&fs_q=Determinaci%C3%B3n_y_comunicaci%C3%B3n_del_Sistema_de_Gesti%C3%B3n_Ambiental_(SGA))
- Hernández, L. (2017). *Informalidad y acceso al financiamiento de las micro y pequeñas empresas del mercado La Perla de Chimbote en el año 2017*. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/18706>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metología de la investigación* (6ta ed.). Mexico: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

- IsoTools. (2016). *Principales problemas para Gestionar la Calidad en el sector Energía*.
<https://www.isotools.cl/principales-problemas-gestionar-la-calidad-sector-energia/>
- Lizarzaburu, E. (2015). *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*.
<https://www.redalyc.org/pdf/1872/187244133006.pdf>
- Lucero, J., Hidalgo, R., & Cueva, E. (2020). *Gestión de calidad en micro y pequeñas empresas de servicio automotriz ecuatoriano*.
<https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/2406/2316>
- Mejía, M. (2017). *Impacto de la Norma ISO 9001 en el plan de capacitación en la compañía Sertecpet, fundamentada en las herramientas e indicadores de gestión*.
<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2675/1/tesis%20completa%204%20.pdf>
- Palacios, A. (18 de Agosto de 2018). *Perú: situación de las micro y pequeñas empresas*.
<https://www.expreso.com.pe/opinion/alfredo-palacios-dongo/peru-situacion-de-las-micro-y-pequenas-empresas/>
- Salcedo, Y. (2017). *Ventajas de la elaboración de un sistema de gestión para la calidad en la panadería del comeb "La Picota" Bogotá*.
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16383/SalcedoTolYessicaRocio2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, J. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad bajo la norma sanitaria para la elaboración de productos de panificación en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura - rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015*. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3436>

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	AÑO 2021															
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto.	X															
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación.		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación.			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación.				X												
5	Mejora del Marco Teórico y Metodológico.					X	X	X	X								
6	Elaboración y Validación del instrumento de recolección de datos.										X						
7	Elaboración del Consentimiento Informado.										X						
8	Recolección de datos.											X					
9	Presentación de Resultados.												X				
10	Análisis e Interpretación de los resultados.													X			
11	Redacción de Informe Preliminar.														X		
12	Revisión del Informe Final de la Tesis por el Jurado de Investigación.															X	
13	Aprobación del informe final de la Tesis por el Jurado de Investigación																X
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación.																X
15	Redacción de Artículo Científico.																X

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiantes)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros			
* Impresiones	20.00	1	20.00
* Fotocopias	10.00	1	10.00
* Empastado	12.00	1	12.00
* Papel bond A-4 (500 hojas)	10.00	1	10.00
* Lapiceros	2.50	1	2.50
Servicios			
* Uso de Turnitin	50.00	1	50.00
Sub total			104.50
Gastos de Viaje			
* Pasajes para recolectar información	5.00	1	20.00
Sub total			20.00
Total de presupuesto desembolsable			124.50
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Servicios			
* Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	200.00
* Búsqueda de información	35.00	2	90.00
* Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	260.00
* Publicación de artículo en repositorio institucional.	50.00	1	50.00
Sub total			600.00
Recurso humano			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			976.50

Anexo 3: cuadro de sondeo de las micro y pequeñas empresas

N°	RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN
1	PLANTA DE CAÑA	Calle 13 de junio S/N
2	BLANCA FLOR	Calle 13 de junio S/N
3	DON PEDRO	Calle 13 de junio S/N
4	DON TARRILLO	Carretera A.C.P TAYAPAMPA
5	MI KATHYA	Calle 13 de junio S/N
6	MI DÁVILA	Camino a rio CHANCHAY S/N

Fuente: elaboración propia

Anexo 4. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS**
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: “Gestión de calidad y capacitación como factor relevante en la propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro producción de aguardiente, distrito de Chancay Baños, Santa Cruz -Cajamarca, 2021”. Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

Marque la alternativa correcta de acuerdo a la situación y realidad de su empresa.

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. Género

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior no universitaria

e) Superior universitaria

4. Cargo que desempeña

a) Dueño

b) Administrador

5. Tiempo que desempeña en el cargo

a) 0 a 3 años

b) 4 a 6 años

c) 7 a más años

1.2. REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

a) 0 a 3 años

b) 4 a 6 años

c) 7 a más años

7. Número de Trabajadores

a) 1 a 5 trabajadores

b) 6 a 10 trabajadores

c) 11 a más trabajadores.

8. Familiaridad con recursos humanos

a) Familiares

b) Personas no familiares.

9. Objetivo de creación

a) Generar ganancias

b) Subsistencia

II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

10. ¿Ha establecido la misión, visión, valores, metas y objetivos de su empresa?

a) Sí

b) No

11. ¿Realiza y cuenta con un registro del desarrollo de su planificación?

a) Sí

b) No

12. ¿Ejecuta actividades coherentes con su plan de acción?

a) Sí

b) No

13. ¿Implementa normas que impulsen el adecuado ejercicio de su empresa?

a) Sí

b) No

14. ¿Cuenta con colaboradores capacitados?

a) Sí

b) No

15. ¿Emplea un sistema para medir y comparar resultados de su empresa?

a) Sí

b) No

16. ¿Examina periódicamente el cumplimiento de los objetivos de su empresa?

a) Sí

b) No

17. ¿Documenta las acciones que desarrollan la eficacia de su empresa?

a) Sí

b) No

18. ¿Descarta las actividades que no resultan productivas para su empresa?

a) Sí

b) No

III. REFERENTE A LA CAPACITACIÓN

19. ¿Realiza el análisis de su empresa para detectar las necesidades de capacitación?

a) Sí

b) No

20. ¿Utiliza técnicas e instrumentos que le ayuden a detectar las necesidades de capacitación?

a) Sí

b) No

21. ¿Clasifica las necesidades de capacitación existentes en su empresa?

a) Sí

b) No

22. ¿Plantea usted los objetivos de la capacitación a sus trabajadores?

a) Sí

b) No

23. ¿Considera la disponibilidad de sus trabajadores al momento de diseñar la capacitación?

- a) Sí
- b) No

24. ¿Utiliza los recursos necesarios para capacitar a sus colaboradores?

- a) Sí
- b) No

25. ¿Realiza la evaluación a sus colaboradores después de realizada la capacitación?

- a) Sí
- b) No

26. ¿Retroalimenta los inconvenientes encontrados en la evaluación de sus colaboradores?

- a) Sí
- b) No

Anexo 5. Figuras

Especificar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro producción de aguardiente, distrito de Chancay Baños, Santa Cruz – Cajamarca, 2021.

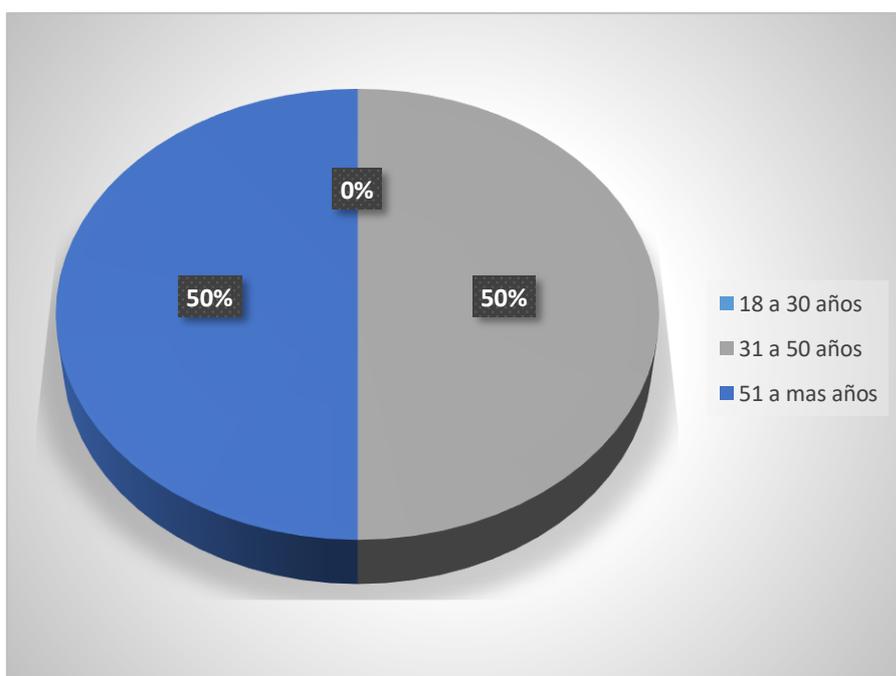


Figura 1. Edad

Fuente. Tabla 1

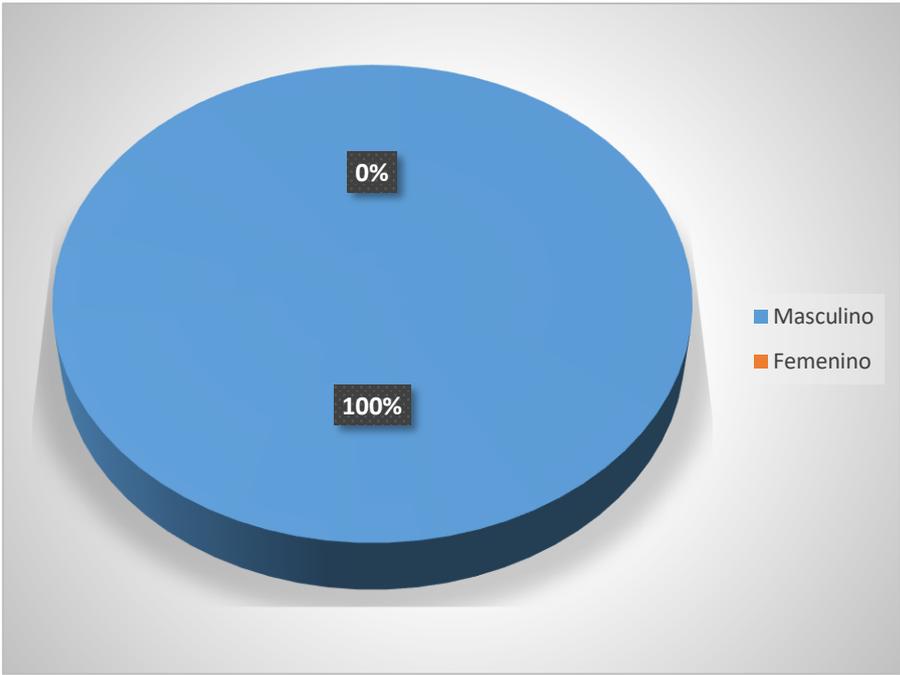


Figura 2. Género

Fuente. Tabla 1

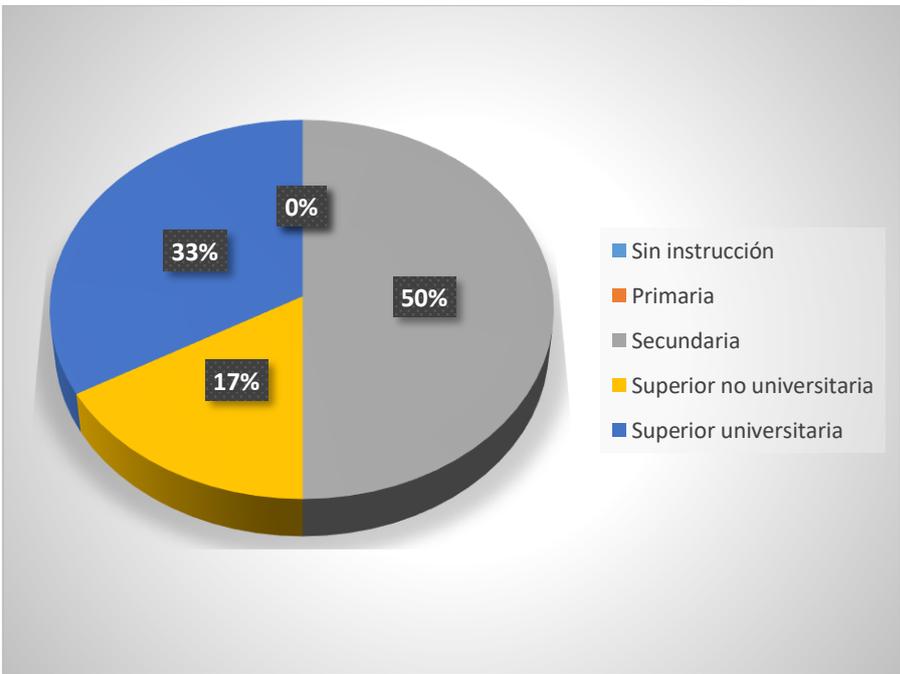


Figura 3. Grado de instrucción

Fuente. Tabla 1

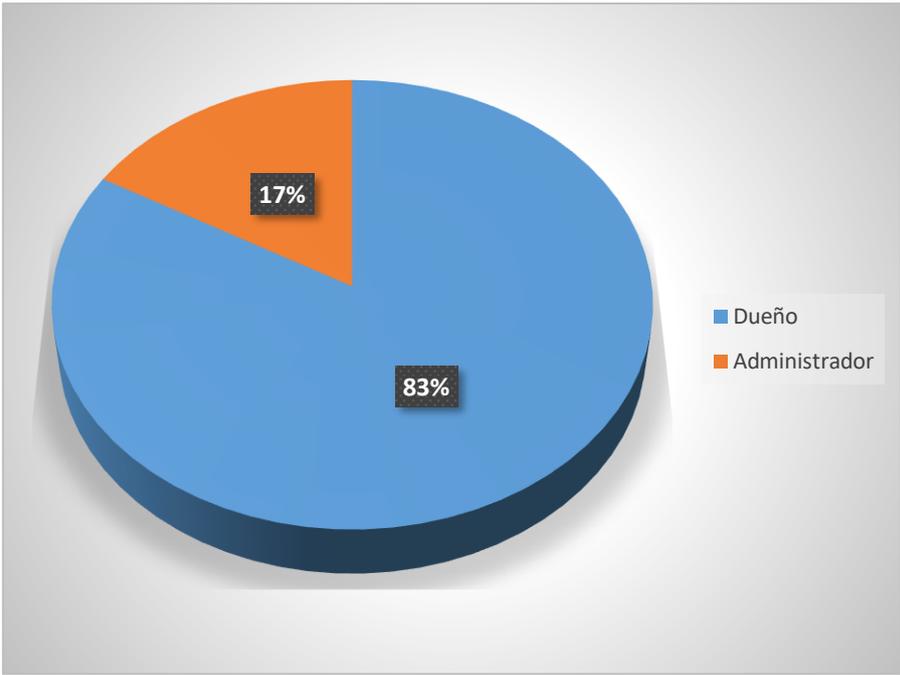


Figura 4. Cargo

Fuente. Tabla 1

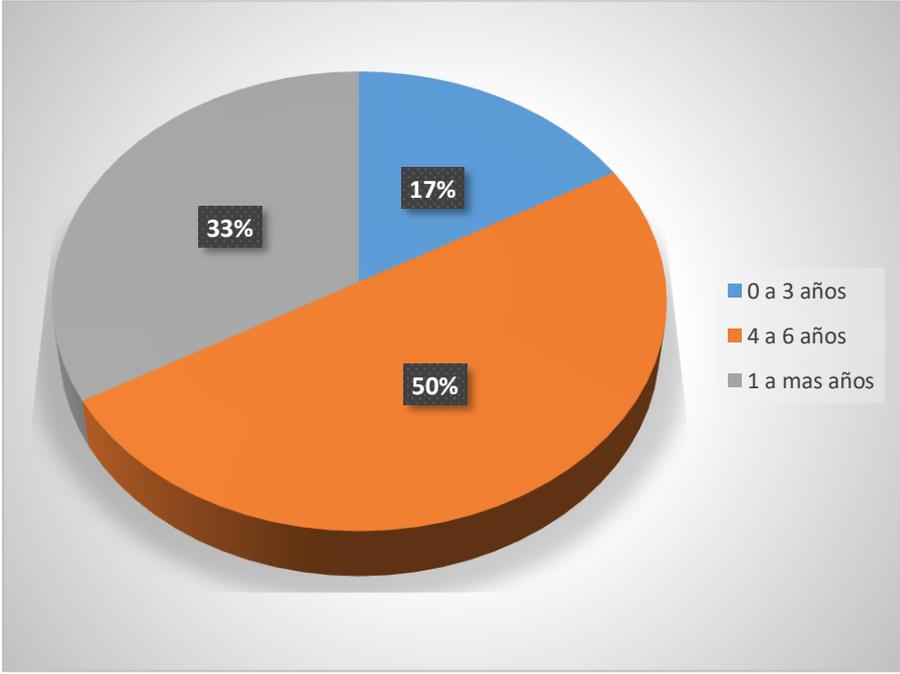


Figura 5. Tiempo que desempeña el cargo

Fuente. Tabla 1

Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro producción de aguardiente, distrito de Chancay Baños, Santa Cruz – Cajamarca, 2021.

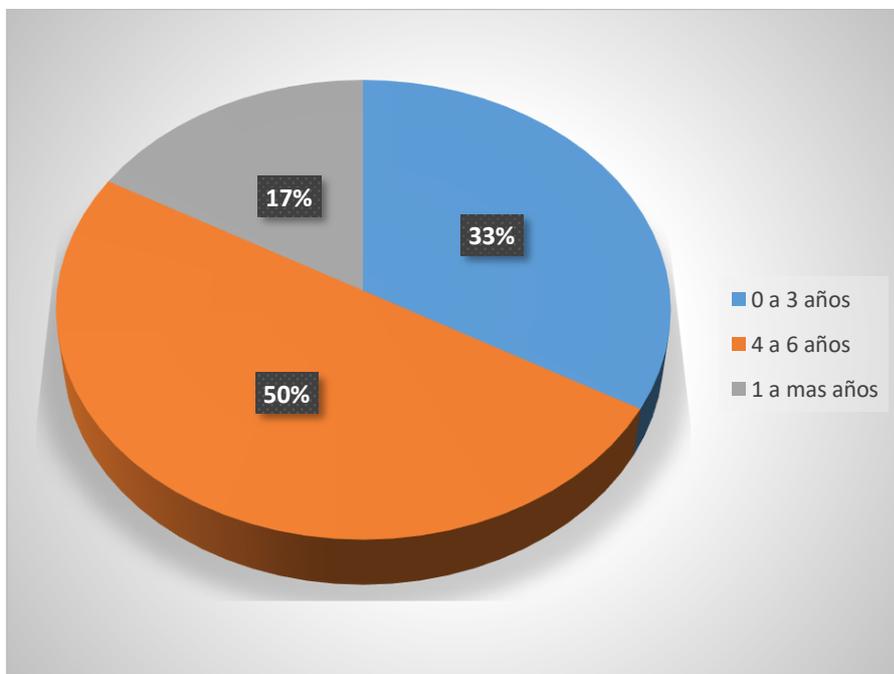


Figura 6. Tiempo de permanencia en el rubro

Fuente. Tabla 2

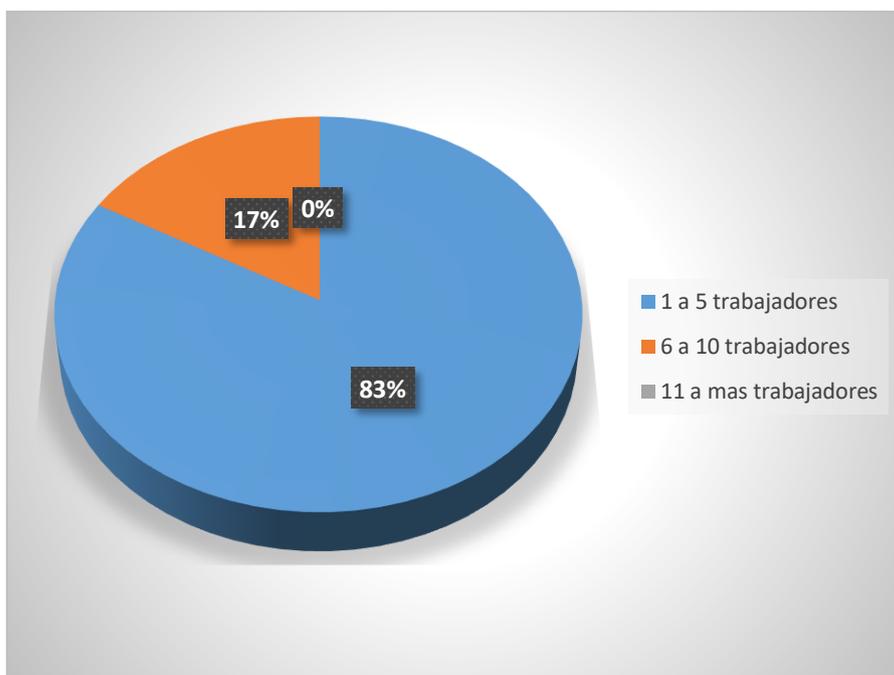


Figura 7. Número de Trabajadores

Fuente. Tabla 2

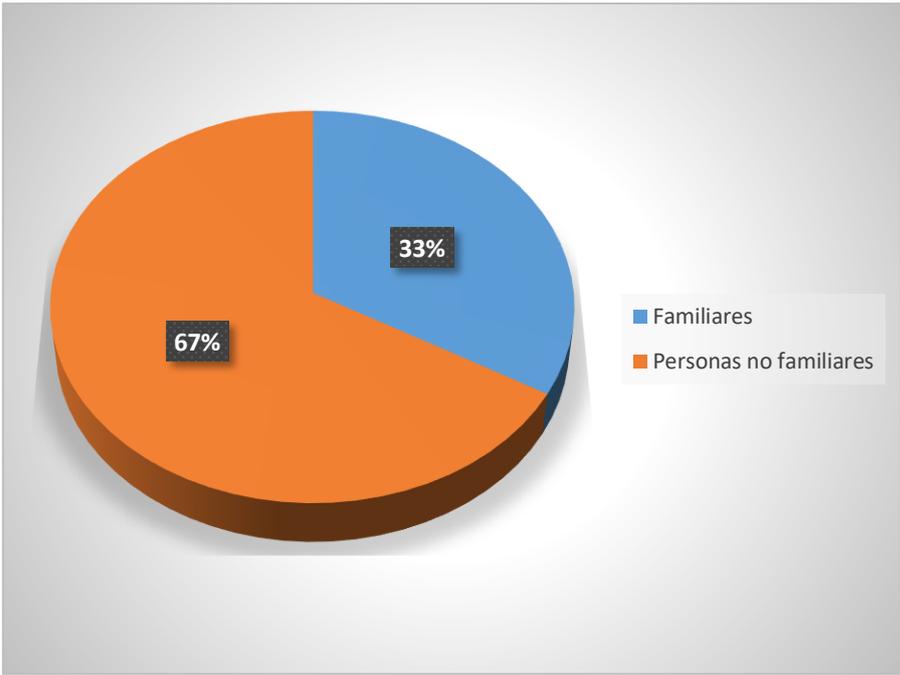


Figura 8. Familiaridad de recursos humanos

Fuente. Tabla 2

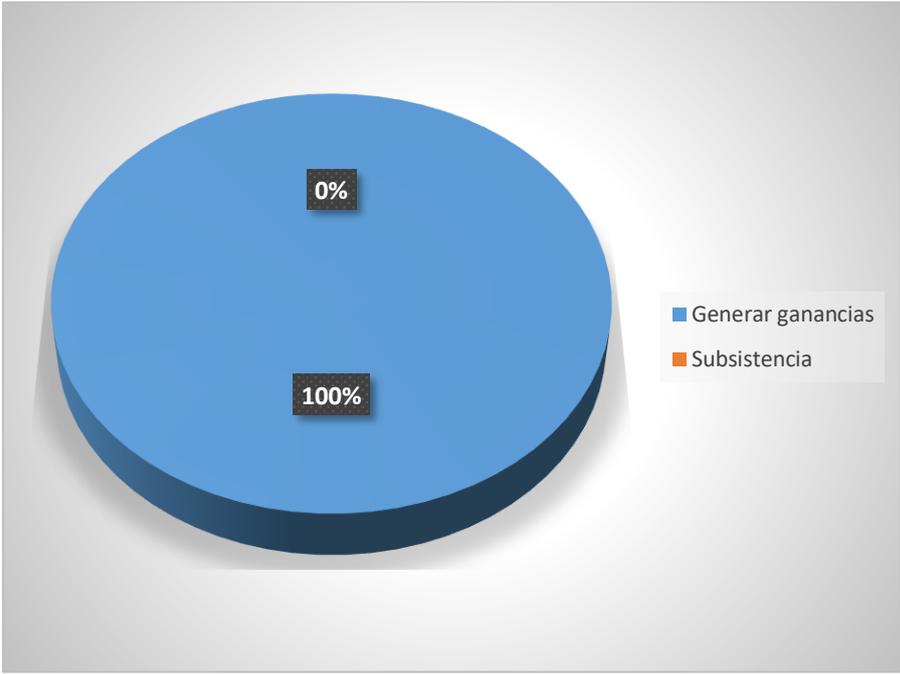


Figura 9. Objetivo de creación

Fuente. Tabla 2

Identificar las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro producción de aguardiente, distrito de Chancay Baños, Santa Cruz – Cajamarca, 2021.

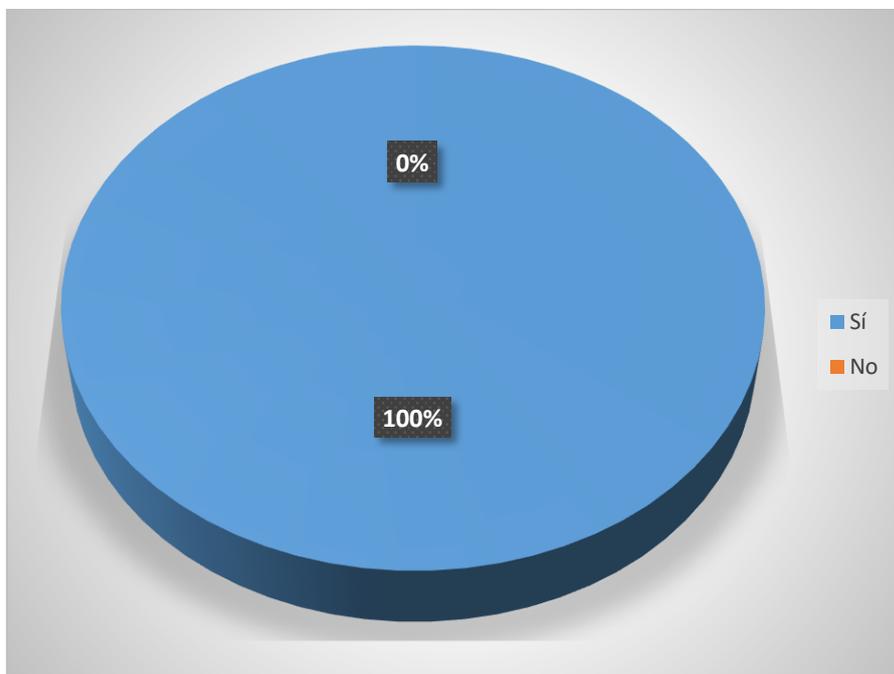


Figura 10. Establecer, misión, visión, valores, metas y objetivos

Fuente. Tabla 3

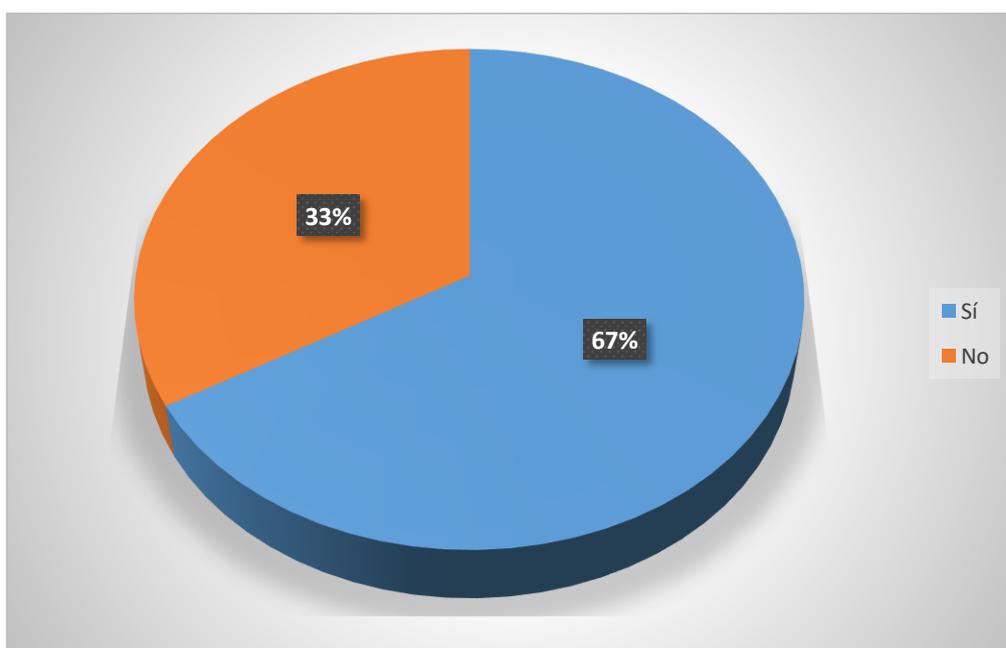


Figura 11. Realizar y contar con registro de desarrollo de la planificación

Fuente. Tabla 3

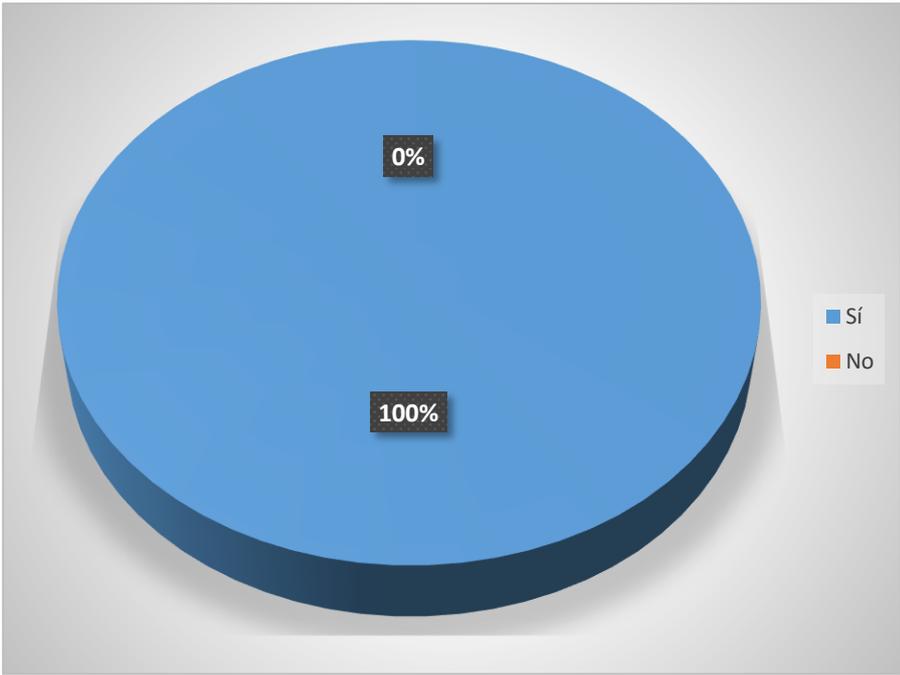


Figura 12. Ejecutar actividades coherentes con el plan de acción

Fuente. Tabla 3

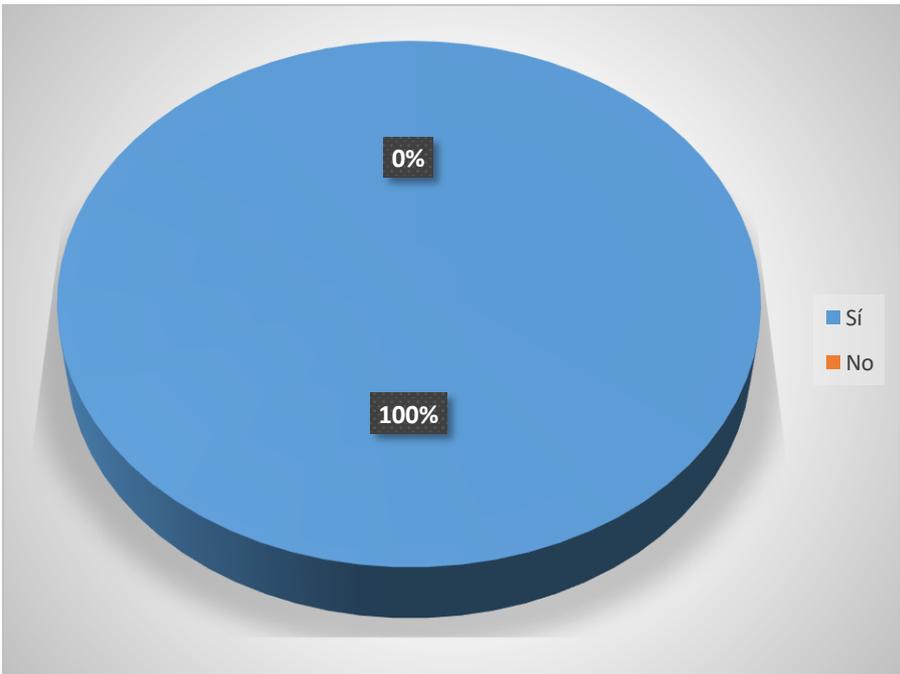


Figura 13. Implementación de normas que impulsen el adecuado ejercicio de la empresa

Fuente. Tabla 3

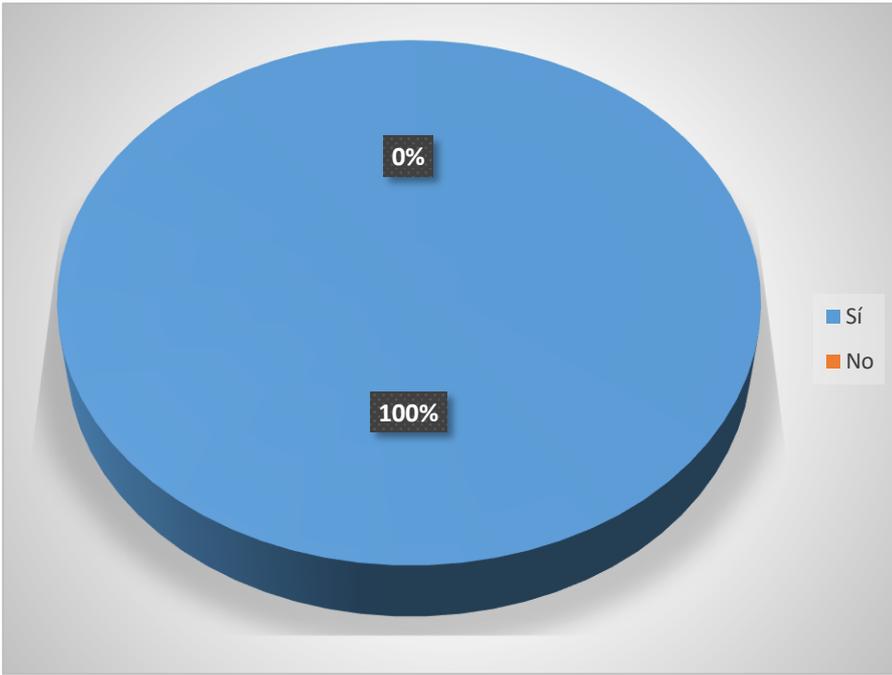


Figura 14. Contar con colaboradores capacitados

Fuente. Tabla 3

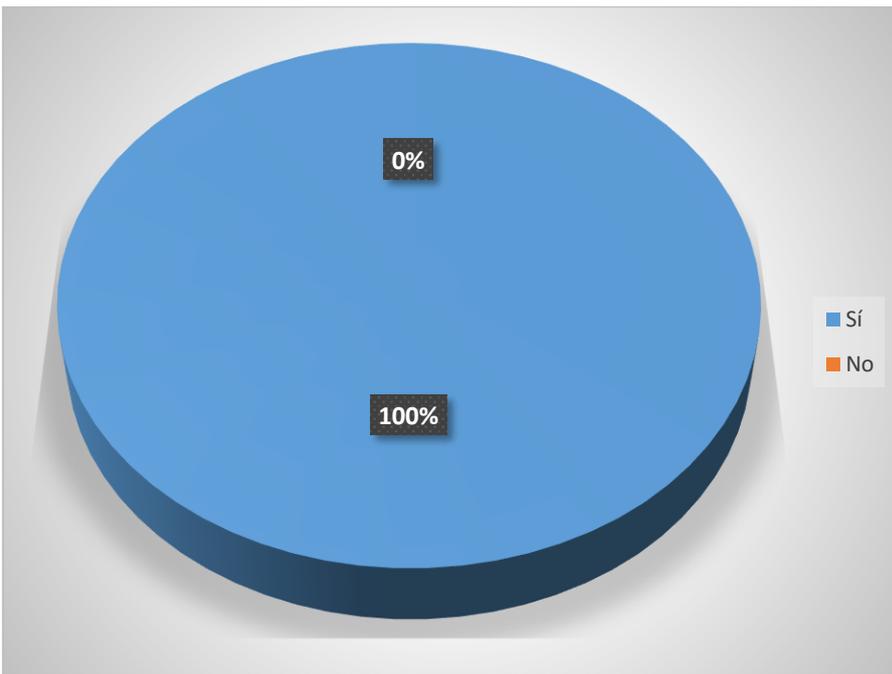


Figura 15. Emplear un sistema para medir y comparar resultados

Fuente. Tabla 3

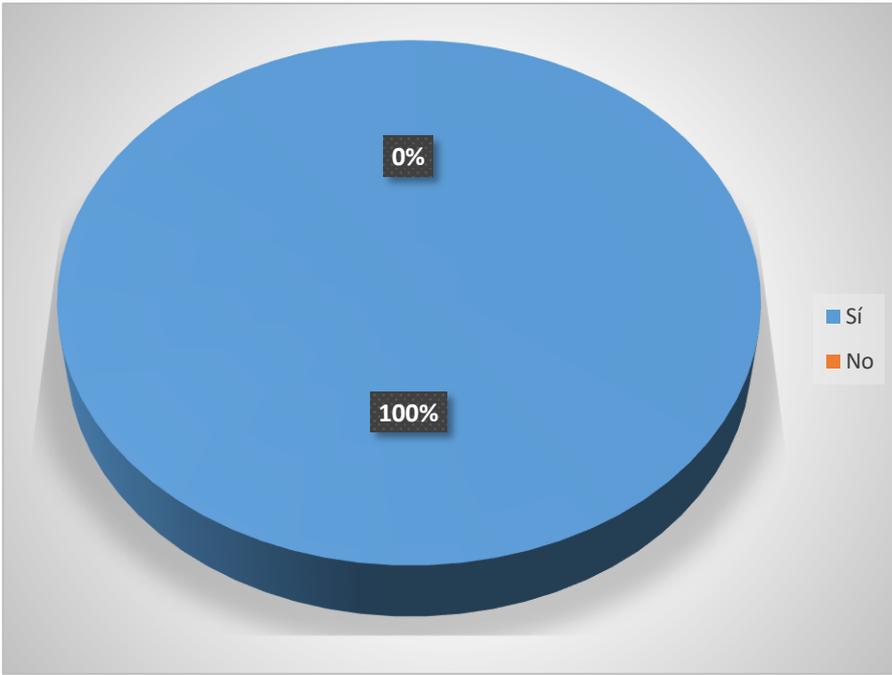


Figura 16. Examinar periódicamente el cumplimiento de los objetivos

Fuente. Tabla 3

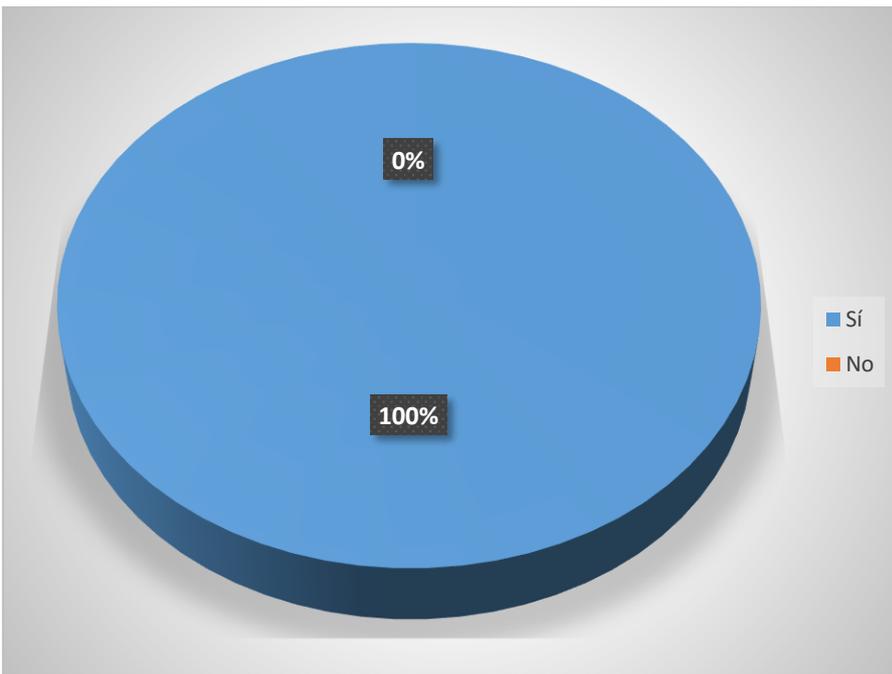


Figura 17. Documentar las acciones eficaces

Fuente. Tabla 3

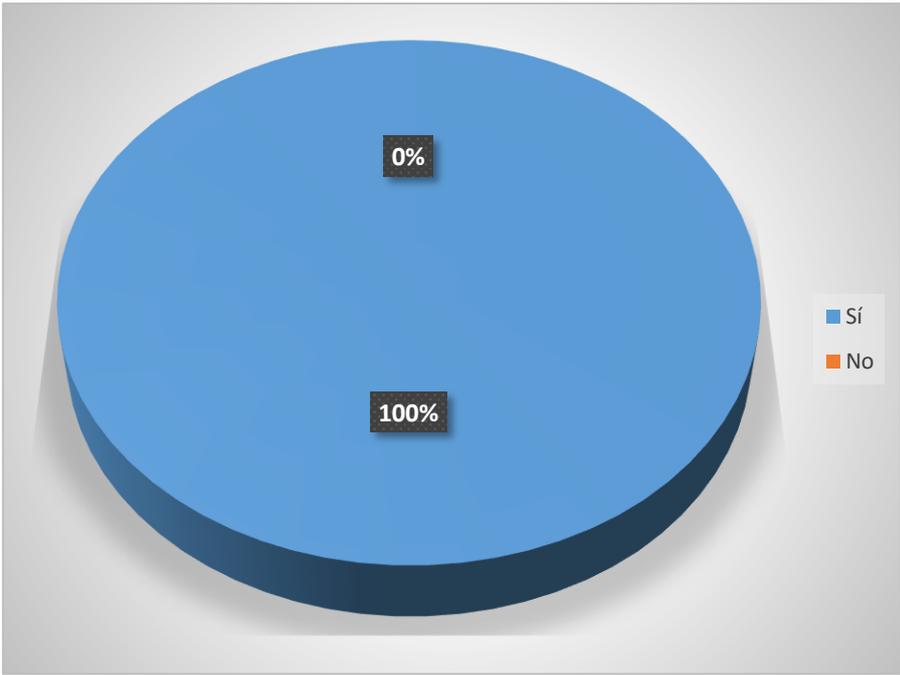


Figura 18. Descartar actividades no productivas

Fuente. Tabla 3

Establecer las principales características de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro producción de aguardiente, distrito de Chancay Baños, Santa Cruz – Cajamarca, 2021.

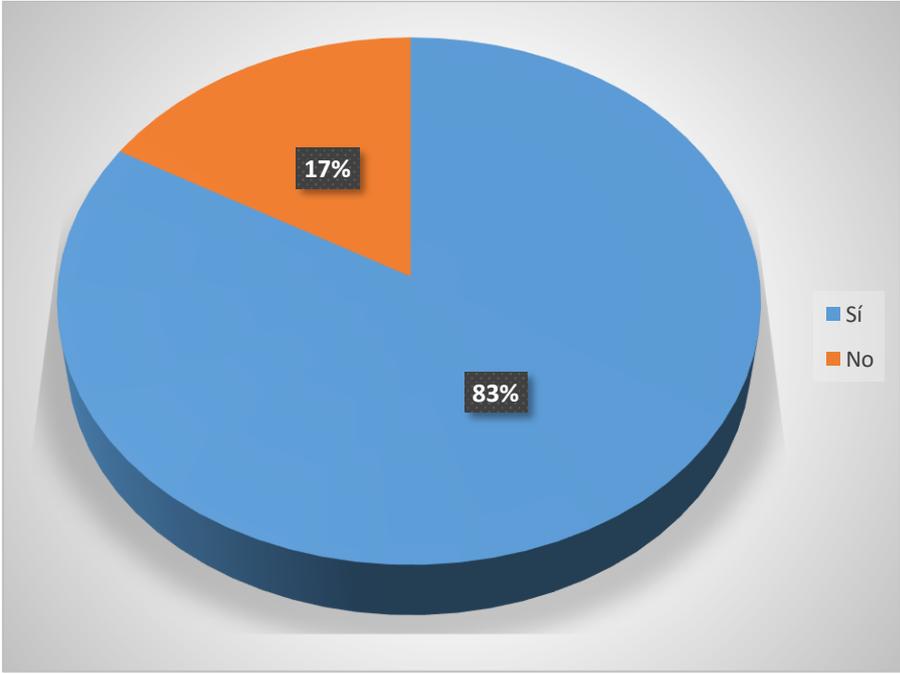


Figura 19. Analizar la empresa para detectar necesidades de capacitación

Fuente. Tabla 4

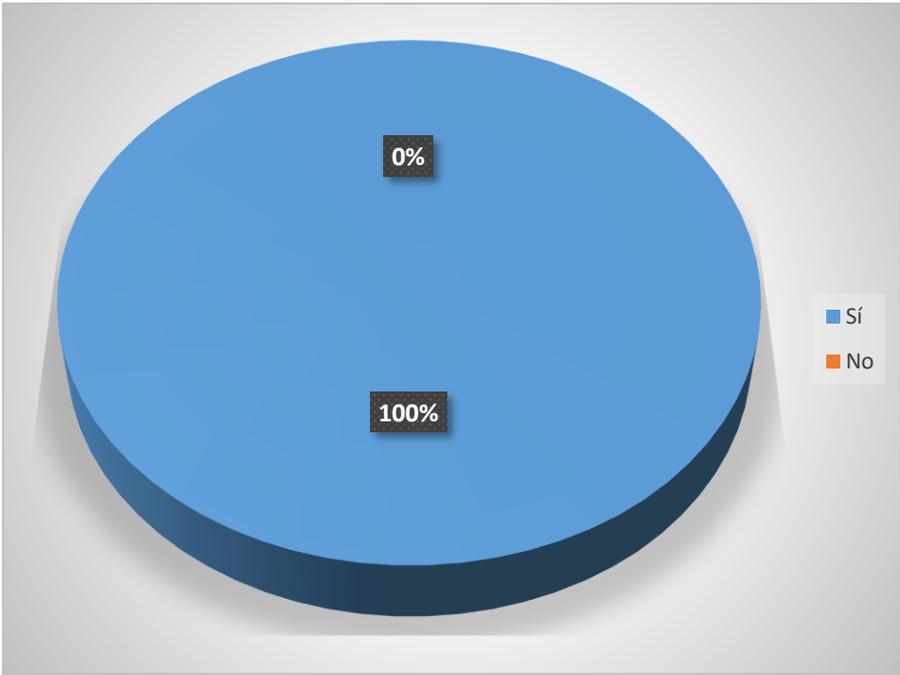


Figura 20. Utilizar técnicas e instrumentos para detectar necesidades de capacitación

Fuente. Tabla 4

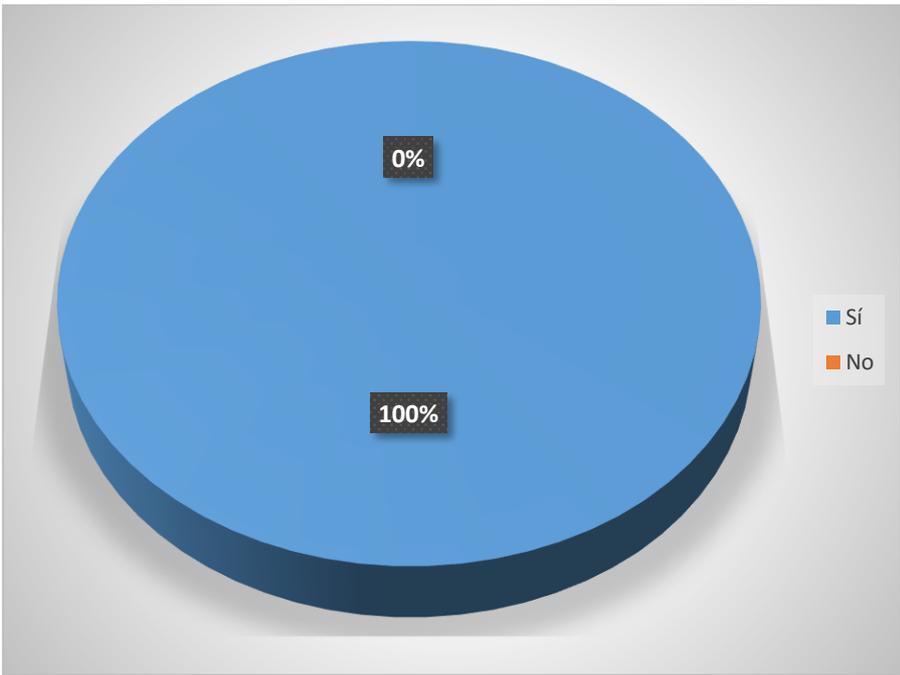


Figura 21. Clasificar las necesidades de capacitación

Fuente. Tabla 4

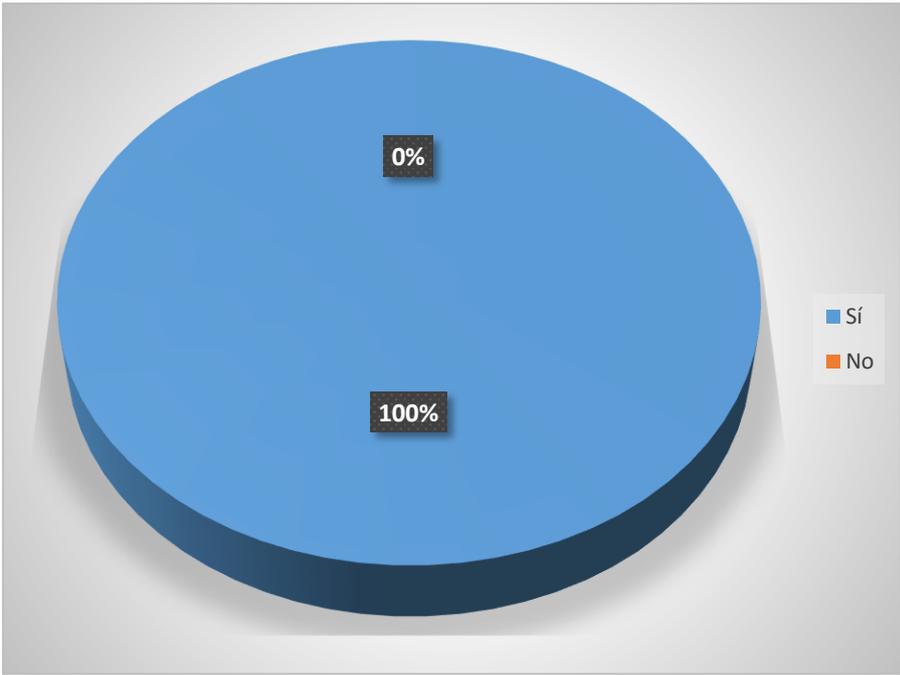


Figura 22. Plantear los objetivos de capacitación

Fuente. Tabla 4

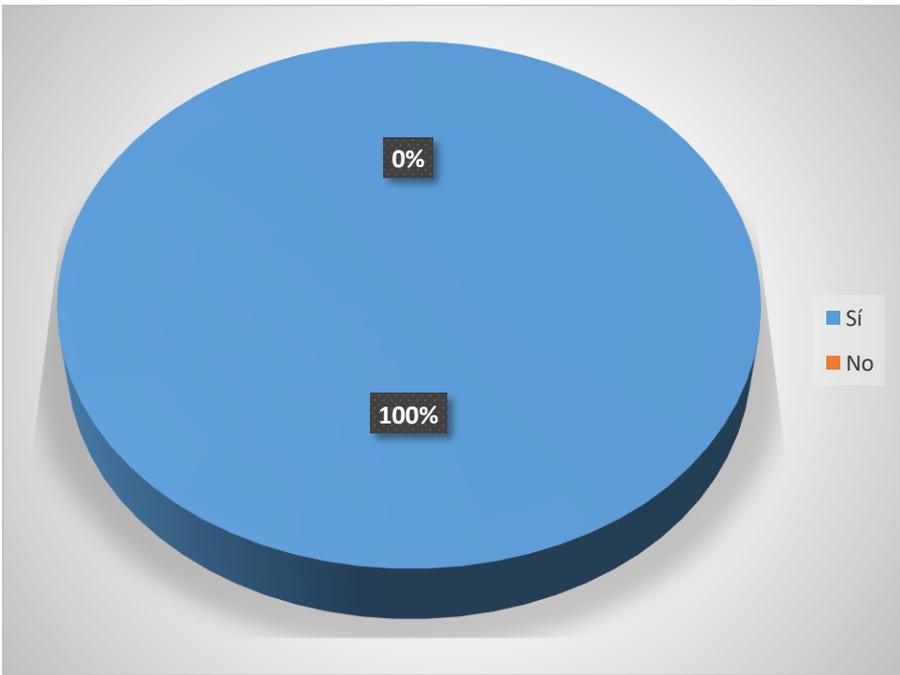


Figura 23. Considerar la disponibilidad de los trabajadores para capacitarlos

Fuente. Tabla 4

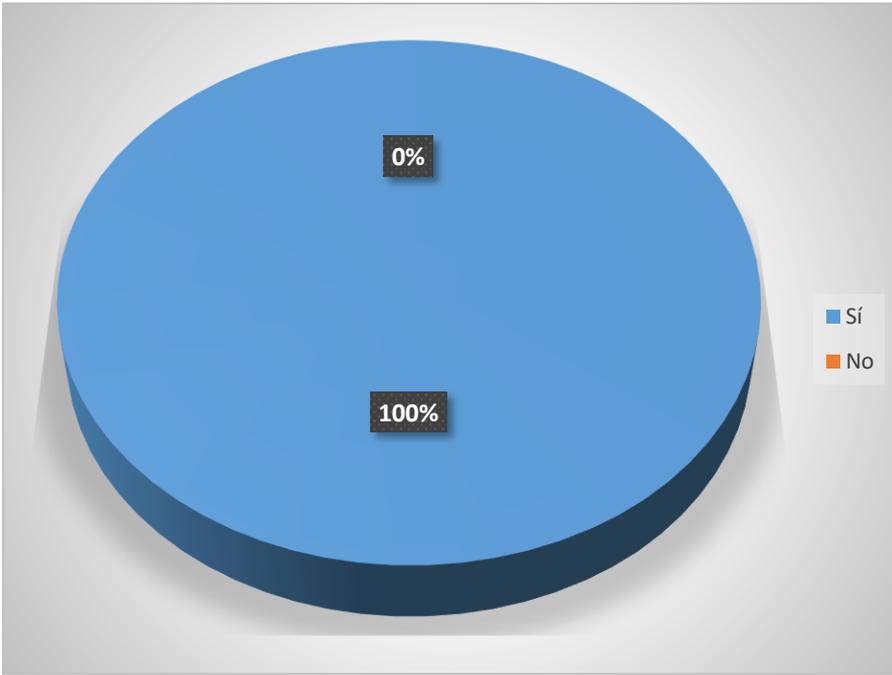


Figura 24. Utilizar los recursos necesarios para capacitar

Fuente. Tabla 4

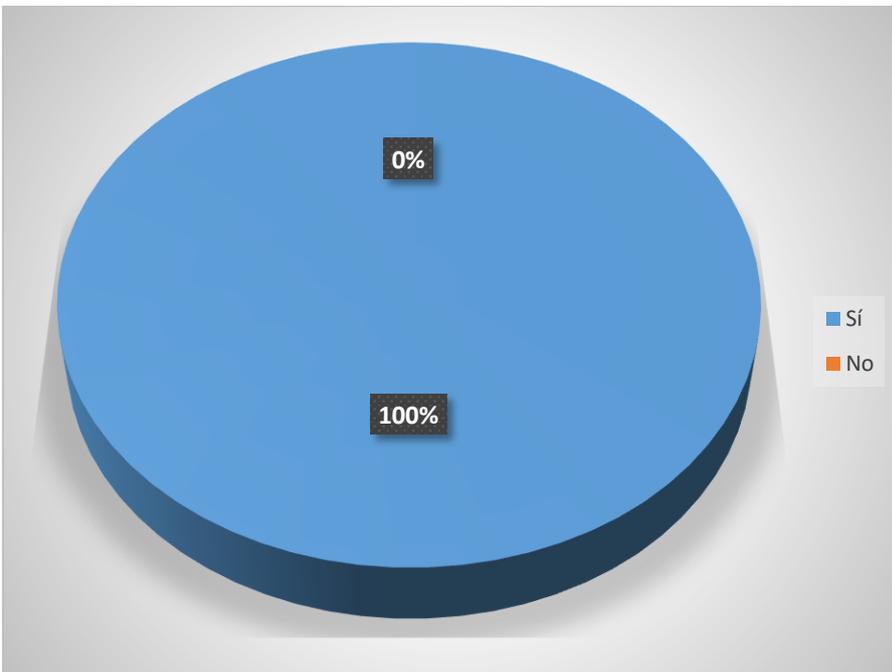


Figura 25. Realizar la evaluación a los colaboradores capacitados

Fuente. Tabla 4

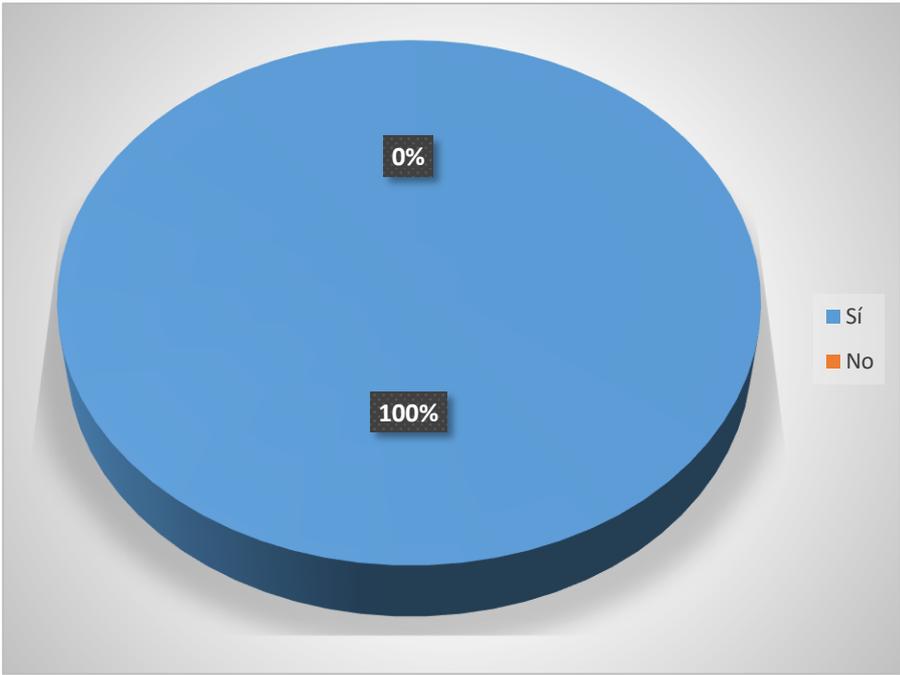


Figura 26. Retroalimentar los inconvenientes encontrados en la evaluación

Fuente. Tabla 4

Anexo 6: Turnitin

Anexo 7: Código Orcid ID

Anexo 8: consentimiento informado

Anexo 8: consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Contables, Financieras y Administrativas)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula: *Gestión de calidad y capacitación como factor relevante en la propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro producción de aguardiente, distrito de Chancay Baños, Santa Cruz, Cajamarca 2021*, y es dirigido por Manuel Francisco Saldaña Carranza, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir las principales características de la gestión de calidad y la capacitación como factor relevante en la propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro producción de aguardiente, distrito de Chancay Baños, Santa Cruz, Cajamarca 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

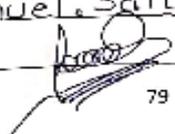
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de <http://repositorio.uladecb.edu.pe/>. Si desea, también podrá escribir al correo Manuel.saldania@movistar.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: MANUEL FRANCISCO SALDANIA CARRANZA

Fecha: 15 DE JULIO DE 2021

Correo electrónico: manuel.saldania@movistar.pe

Firma del participante: 

79