



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN DEL  
TALENTO HUMANO Y PLAN DE MEJORA EN LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
SERVICIOS, RUBRO DE LA CONSTRUCCIÓN DE  
VIVIENDAS Y OBRAS CIVILES DIVERSAS EN LA  
PROVINCIA DE HUARAZ, 2019**

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

**AUTOR**

**ROLANDO SANTIAGO MEJIA SALAZAR  
ORCID: 0000-0001 – 9826- 794X**

**ASESOR**

**REINERIO ZACARIAS CENTURION MEDINA  
ORCID: 0000- 0002 – 6399- 5928**

**HUARAZ - PERÚ**

**2021**

## **Equipo de trabajo**

### **AUTOR**

Mejía Salazar Rolando Santiago

ORCID: 0000 – 0001 -9826 – 794X

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

### **ASESOR**

**CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS**

**ORCID: 0000- 0002 – 6399- 5928**

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,  
Financieras, Escuela Profesional de Administración, Huaraz, Perú

### **JURADO**

**ROSILLO DE PURIZAGA MARIA DEL CARMEN**

Presidente

ORCID: 0000-0003-2177-5676

**MINO ASECIO MARIA ISABEL**

Miembro

ORCID: 0000-0003-1132-2243

**SALINAS CAMBOA JOSE GERMAN**

Miembro

ORCID:0000- 0002-8491-0751

## Hoja de firma del jurado y asesor

ROSILLO DE PURIZAGA MARIA DEL CARMEN

Presidente

ORCID: 0000-0003-2177-5676

MINO ASECIO MARIA ISABEL

Miembro

ORCID: 0000-0003-1132-2243

SALINAS CAMBOA JOSE GERMAN

Miembro

ORCID:0000- 0002-8491-0751

Reinerio Zacarías Centurión Medina

Asesor

## Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria

Gracias a Dios por haber conocido personas con gran sabiduría quienes han sido parte del esfuerzo en este proceso de desarrollo en mi carrera profesional. A la vez reconocer que no ha sido fácil este proceso, pero gracias a la dedicación logre este importante objetivo de culminar mi tesis con éxito y obtener una afable titulación profesional

Agradecer a todas las personas quienes me apoyaron contribuyendo en mi formación profesional y personal, esto es para poder entender que nada es imposible cuando uno se propone y somos capaces de conseguir con los objetivos que nos trazamos

Agradecer a la universidad católica los Ángeles de Chimbote, por ser parte en mi formación profesional con docente que supieron difundir con compromiso, voluntad, constancia y persistencia para seguir con mi formación y conseguir con mis metas trazadas.

## **Dedicatoria**

A mi asesor, por la conciencia,  
lecciones, voluntad y motivación en  
todo el proceso de perfeccionamiento  
con mi trabajo de investigación

A mi querida madre con todo el corazón, por  
estar siempre alentándome y seguir luchando  
con todas las circunstancias que existe en la  
vida verme ser un profesional, a mi padre y  
hermano que desde el cielo regocija en nombre  
de nuestro señor todopoderoso, fortalecer el  
aliento de lograr y seguir adelante, para Uds.  
Con el inmenso cariño que les tengo.

## Resumen

El estudio tuvo como objetivo general establecer las principales características de la gestión de calidad en la capacitación del talento humano y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro de la construcción de viviendas y obras civiles diversas en la provincia de Huaraz, 2019, el diseño de la investigación fue no experimental – transversal, de tipo descriptivo; la técnica utilizada fue la encuesta, como instrumento el cuestionario, la población conformado por 30 representantes, a quienes se aplicó un cuestionario de 24 preguntas, con el fin de determinar Gestión de calidad en la capacitación del talento humano y plan de mejora, consiguiendo los siguientes resultados: De gestión de calidad, el 50% conoce el significado del término de gestión de calidad, el 30% tienen las metodologías que usan para medir el interés del personal, el 70% si conocen el término de capacitación, el 63% confirman que antes de crear su empresa, si tuvo una capacitación, el 60% afirman que participaron en algunas capacitaciones, el 60% afirman que la capacitación, es una inversión. Conclusión: Se han determinado que las características de gestión de calidad en la capacitación y plan de mejora, porque concierne en los aspectos de mejora de la organización, empezando por el análisis, notificación, responsabilidad u obligación para alcanzar los objetivos de la misión de calidad, considerando que el componente expone expresiones de satisfacción de la capacitación porque le consiente examinar la ventaja del movimiento de la micro y pequeña empresa.

**Palabra clave:** capacitación, calidad, gestión, mejora

## **Abstract**

The general objective of the study was to establish the main characteristics of quality management in the training of human talent and an improvement plan in micro and small companies in the service sector, housing construction and various civil works in the province of Huaraz , 2019, the research design was non-experimental - cross-sectional, descriptive; The technique used was the survey, as an instrument the questionnaire, the population made up of 30 representatives, to whom a questionnaire of 24 questions was applied, in order to determine Quality Management in the training of human talent and improvement plan, achieving the following results: From quality management, 50% know the meaning of the term quality management, 30% have the methodologies they use to measure the interest of staff, 70% if they know the term of training, 63% confirm that before creating their company, if they had a training, 60% affirm that they participated in some training, 60% affirm that the training is an investment. Conclusion: It has been determined that the characteristics of quality management in the training and improvement plan, because it concerns the improvement aspects of the organization, starting with the analysis, notification, responsibility or obligation to achieve the objectives of the quality mission, considering that the component presents expressions of satisfaction with the training because it allows it to examine the advantage of the micro and small business movement.

Keyword: training, quality, management, improvement

## Contenido

1. Título de tesis.....	i
2. Equipo de trabajo .....	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor .....	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria .....	iv
5. Resumen y abstract .....	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de graficos, tablas y cuadros .....	ix
I. Introducción.....	1
II. Revisión literatura .....	9
III. Hipótesis .....	30
IV. Metodología.....	31
4.1. Diseño de investigación.....	31
4.2 Población y muestra.....	31
4.3 Definición y Operacionalización de Variables e indicadores.....	33
4.4 Técnicas e Instrumentos.....	36
4.5 Plan de análisis.....	36
4.6 Matriz de Consistencia.....	37
4.7 Principios Éticos.....	38
V. Resultados.....	40
5.1. Resultados.....	40
5.2. Análisis de los resultados.....	46
VI. Conclusiones.....	56
Aspectos complementarios.....	64
Referencias bibliográficas.....	65
Anexos.....	73

## Índice tablas

<b>Tabla 1.</b> Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas: ..	40
<b>Tabla 2.</b> Características de las micro y pequeñas empresas: .....	41
<b>Tabla 3.</b> Características de gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas: ...	42
<b>Tabla 4.</b> Plan de mejora de gestión de calidad en la capacitación del talento humano en las micro y pequeñas empresas: .....	45

## Índice de figuras

<b>Figura 1. Edad.....</b>	<b>73</b>
<b>Figura 2. Genero .....</b>	<b>73</b>
<b>Figura 3. Nivel de instrucción .....</b>	<b>74</b>
<b>Figura 4. Tiempo que se desempeña en el cargo .....</b>	<b>74</b>
<b>Figura 5. Cargo que desempeña.....</b>	<b>64</b>
<b>Figura 6. Tiempo de permanencia en el rubro .....</b>	<b>75</b>
<b>Figura 7. Cantidad de empleados.....</b>	<b>76</b>
<b>Figura 8. Tipo de personal trabajan en la empresa .....</b>	<b>76</b>
<b>Figura 9. Objetivo de creación.....</b>	<b>77</b>
<b>Figura 10. Tipo de constitución de la empresa .....</b>	<b>77</b>
<b>Figura 11. Conoce el significado del término de gestión de calidad .....</b>	<b>78</b>
<b>Figura 12. Métodos innovadores .....</b>	<b>78</b>
<b>Figura 13. Dudas tienen el personal para la ejecución de gestión de calidad ....</b>	<b>79</b>
<b>Figura 14. Metodologías .....</b>	<b>79</b>
<b>Figura 15. Optimización de rendimiento .....</b>	<b>80</b>
<b>Figura 16. Capacitación .....</b>	<b>80</b>
<b>Figura 17. Antes de crear recibió alguna capacitación .....</b>	<b>81</b>
<b>Figura 18. Los últimos años, participo de alguna capacitación .....</b>	<b>81</b>
<b>Figura 19. Cuántas veces participo en una capacitación .....</b>	<b>82</b>
<b>Figura 20. Piensas sobre las destrezas de la capacitación .....</b>	<b>82</b>
<b>Figura 21. Usted realiza capacitación a su personal.....</b>	<b>83</b>
<b>Figura 22. Métodos utilizan para capacitar .....</b>	<b>83</b>
<b>Figura 23. Contenidos que capacita. ....</b>	<b>84</b>
<b>Figura 24. Aporta beneficios la capacitación.....</b>	<b>84</b>

## **I. Introducción**

En las últimas décadas los desarrollos de las empresas constituyen organizaciones emprendedoras con el desarrollo de actividades en base a la gestión de calidad, como una herramienta fundamental en el contexto de la competitividad por la situación actual y los cambios constantes de la globalización. Teniendo en cuenta los avances a través de la tecnología, por esta razón la preocupación de la Universidad los Ángeles de Chimbote consiste en desarrollar como línea de investigación cerca de las MYPES en un mundo competitivo.

Actualmente, las MYPES en nuestro país son unidades económicas que desarrollan actividades de producción, comercialización de bienes, servicios, transformación y extracciones donde existen 6 millones a nivel nacional, el 93.9% son microempresas y solo 0.2% pequeñas empresas y el resto 5.9 son medianas y grandes empresas. Estas MYPES surgen por necesidades insatisfechas de los sectores pobres, por el desempleo y dificultades de diferentes índoles, donde la sociedad de comercio exterior (COMEXPERU) nos indica que el 2017, 5.9 millones de pymes existente pero únicamente 7400 son exportadores que equivale en un 0.12%, según la asociación de exportadores (ADEX) indica que en el primer semestre del 2018 han dejado de exportar 1480 MYPES, 1337 microempresas y 143 Pequeñas; por la debilidad de este sector se puede decir que 8.2 millones de personas trabajan en este tipo de organizaciones, por lo que cuenta con un rol importante y su aporte en la producción, servicios y venta de productos que constituyen un valor agregado el cual es un elemento determinante en la actividades económicas y en la generación de empleos pero también carecen de capacitación, poca gestión, falta de capitales de trabajo por un elevado financiamiento de crédito, falta de asistencia técnica y la informalidad. En este caso es importante que los entes del gobierno tomen acciones sobre este problema con la finalidad de promocionar en la introducción en las actividades de exportación, aprovechando las oportunidades que genera los TLC además con el apoyo del financiamiento y el acceso de implementación de comités locales y regionales orientadas a su formalización, constitución y gestión que ayuden a mejorar su calidad, productiva y competitiva. (ComexPeru, 2018)

El 75.5% de las MYPES se dedican al rubro de manufactura considerando que las

producciones sean calidad, el cual permite estar en una excelente posición con los clientes, así como la investigación realizada por el autoridad de fabricación a través de la institución de la calidad (INACAL).realizando una encuesta, expresó que las MYPEs del sector manufacturero en el 2017 es el primero que realizaron en la tradición de nuestro país, el cual expresó que el 80% de las medidas tecnológicas en nuestros país en los periodos últimos constan que el 63% corresponden a las representaciones y sub representaciones de regulación operativas. Dando un resultado que se manifestó que, el 18% de las asociaciones que fueron aplicados en una encuestadas con medidas técnicas, en algunos de los métodos de producción del cual del 97.5% se reporta positivo, el 45% está considerado como ampliación de clientes, el 44.6% de mejorar su producción y el 19.8% indican que redujeron precio por emanación del uso de los actividades comerciales, así mismo que el 26.9% se han evaluado instrumentos de medida para garantizar la exactitud hacia una apropiada vigilancia en la calidad, pero también se encontró rechazos y consecuencias en esta situación que el 22.8% dicen que solo genera costos adicionales y por ende la imagen de la empresa, asume estos parámetros, el 12.4% cuentan con alegación de los procesos de mandato o beneficio, la cual está bajo la proporción de la cantidad máxima inexactitud de las informaciones que el 63.1% no cuentan con estas certificaciones, el 23.1% ven como un obstáculo las gestiones de calidad . (Ramirez, 2018)

Según la encuesta realizada por la IEC, de CAPECO en el sector de la construcción en el 2018 menciona con un crecimiento promedio anual del 3.97% a diferencia de lo anterior que era del 5.21%, con ello se ubicaría por debajo del 6% proyectado por el banco central de reserva, el cual el gremio de la construcción por lo menos el 2.86% es por parte de la segmentación de la inmobiliaria, en este caso el crecimiento que lidera el sector en el 2018 se consolida en más del 6.87% en venta de viviendas sociales y las colocaciones de crédito mi vivienda y techo propio concentrando un 54% según estimación de CAPECO. Por tanto, para el 2019 las expectativas para este sector serian positivas de un 4.69% de igual manera por el banco central de reserva el 7%. (Leo Siu, 2019)

En el caso de las MYPES en España, el año 2016 tenía una expansión que llevó a cabo con un crecimiento del PBI del 3.2%, así que las empresas

representaban hasta enero del 2016 con el 90.4 % generando la mayor de las convivencias con las micro empresas, por otra parte las pequeñas empresas representaban el 8%, la mediana al 1.3% y otros con el 0.4% de modo que los dueños de las MYPES, tienen la necesidad de establecer la comunicación con su equipo, es una obligación y no una responsabilidad inherente a sus tareas, el crecimiento de empleo entre el año 2017 y 2018 se ha registrado el 4.6% en el rubro de la construcción y la industria. Observando que las MYPES generan conflictos y situaciones que atentan contra la eficiencia, la productividad y el clima laboral de las organizaciones, haciendo muy complicada la posibilidad de mantener la mejora continua de todos los procesos, (Arias, 2017).

En el Perú las MYPES tienen mucha expectativa con las consideraciones de la ley peruana, que está respaldada para formalización y permanencia en los mercados, con la finalidad de contribuir en la generación de empleo con lo que se busca el desarrollo y mejora de las condiciones de vida de la comunidad a nivel local, regional y nacional (Ley N° 30056, 2013).

Desde la década de los años 80, en nuestro país se han visto cambios en el sistema empresarial, debido al surgimiento de las MYPES, en el pensamiento que se tiene para la constitución de una empresa se necesitaba una suma cuantioso de dinero, lo cual fue un error, ahora en la actualidad se han convertido en el principal fenómeno de aporte económico y centro de atención de la economías del país y del mundo, como se ven en los países que han tenido la mayor cantidad de pequeñas empresas son de mayor crecimiento y desarrollo; considerándose como empresarios emergentes con una concentración de crecimiento de empleo que alcanzan el dinamismo y el éxito de sus empresas con el desarrollo del logro de las utilidades y la productividad de sus empresas, se caracterizan por las inversiones en tecnologías de comunicación e información, y otros aspectos que generan los pequeños empresarios.

En el país, las MYPES, su participación cobra especial relevancia al interior de las regiones se registra la ubicación de mayor cantidad de micro empresas que hace una participación del 95% empresas peruanas donde emplearon al 47.7% de la PEA, lo cual equivale un crecimiento de empleo al 4% los cuales están registradas con ventas anuales constantes de crecimiento del 19.3% del PBI, comparados con los del

año 2018, sin embargo las operaciones de competitividad son beneficiosos en las labores, donde también la informalidad asciende al 84% , es decir los especialistas mencionan que estos resultados no varían hace 10 años donde la influencia de los negocios están sobre los 74% sin cargar todo reconocimiento de cuentas; el 66% de los personales son familiares no gratificados; que más del 84% de estos no se encuentra afiliado a ningún sistema de pensión y tan solo un 2.6% cuenta con un seguro de salud, o que el 25% trabaja más de 40 horas a la semana y un 4.6%, más de 60 horas. (COMEX PERU, 2019)

Las PYMEs en los países de Latinoamérica, están considerados como el motor económico al ocupar el 99.5% de sus plantas productivas fueron tomadas como auge y atención del sector académico de la investigación gubernamental en los últimos años, el cual presentaron con superación de familias fortaleciendo sus economías, teniendo mejor visión en las universidades y aplicar los negocios, continuando con la tradición de emprendedor aplicando nuevas tecnologías al proceso de producción. Es importante el crecimiento de la PYME que estén vinculados para encontrar los beneficios en aportar a la gestión pública en la actualidad a nivel mundial y latinoamericano la atracción de los sectores está en base a los sectores educativos, público privado, empresarial y profesional pues hoy por hoy es reconocido como una alternativa real para el desarrollo económico de las naciones. (Ferraro & Rojo, 2018)

Es importante conocer el sistema económico de la Provincia de Huaraz, basado en las actividades de la construcción, servicios, pero en la actualidad debido al desarrollo poblacional hay una demanda potencial de los servicios en la construcción, es decir que hay demanda nacional e internacional. Entonces por esta razón es necesario conocer a profundidad la generación de empleos a nivel nacional y regional. Entonces es por esta razón realizar la presente investigación para determinar las características de gestión de calidad en la capacitación de talento humano y plan de mejora en las MYPES del sector de servicios en el rubro de construcción de la Provincia de Huaraz, porque se cree que en particular reciben capacitación adecuadamente en dichas empresas con la finalidad de ser más competitivos en su rubro. Por otro lado, en la región Áncash la organización de las empresas se puede encontrar deficiencias, entre lo que impide el desarrollo de las empresas. Así mismo

en la actualidad cada vez es más difícil de cubrir la canasta familiar con un solo tipo de ingreso es por esta razón las personas ven la posibilidad de crear negocios con la finalidad de generar más ingresos el cual ayude su economía, de esta manera ayudar a su familia, negocios que sean administrados de manera eficientes para que se convierta en fuente de ingreso como micro y pequeña empresa o como negocios familiares que nacen por las mismas razones de búsqueda de generación de ingresos por parte de personas o familias. Huaraz es una ciudad que su crecimiento es acelerado por los factores de migración del campo a la ciudad por muchas razones de estudio e inversiones mineras, por este motivo vemos la incrementación de MYPES debido a la concentración de la actividad comercial en esta ciudad, mientras sea permitido por la constitución en diversos sectores productivos, comercializadores y/o prestación de servicios.

En el contexto de línea de gestión de calidad que se presenta como línea de investigación en la carrera profesional de administración, es importante desarrollar un trabajo de investigación, con la finalidad de conocer la realidad de las micro y pequeñas empresas referente al trabajo que se realizará como una técnica de direccionamiento de las actividades empresariales en el sector de servicios de manera que busque la competitividad y que sean promovidas por el estado a través de su ministerio de producción, comercio exterior y turismo y organismos internacionales como el banco mundial.

Así mismo la investigación estará orientada a conocer acerca de las características de la capacitación del talento humano en las MYPES del sector servicios, rubro de la construcción de viviendas y obras civiles diversas, por otro lado, el plan de mejora en las micro y pequeñas empresas para ver las ventajas y alcanzar una mejora en el mercado.

Para la ejecución de esta investigación de tesis se seleccionó las empresas dedicadas al sector de servicios, rubro construcción, la cual se considerará las características de MYPES inscritas y que tengan autorización registrada en la municipalidad donde corresponde y en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

Por esta razón se propuso el siguiente problema de investigación. ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de calidad en la capacitación del talento humano y plan de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro de la Construcción de Viviendas y Obras Civiles diversas en la provincia de Huaraz, 2019?, para responder al problema propuesto se han planteado los siguientes objetivos: Determinar las principales características de Gestión de calidad en la capacitación del talento humano y plan de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro de la construcción de viviendas y obras civiles diversas en la provincia de Huaraz, 2019. Con la finalidad de alcanzar el objetivo general se determinaron los objetivos específicos siguientes: a). Describir las principales características de los gerentes o representantes legales de las Micro y Pequeñas Empresas en el sector servicios, rubro de la Construcción de Viviendas y Obras Civiles diversas en la Provincia de Huaraz, 2019 b). Determinar las principales características de las Micro y Pequeñas Empresas en el sector servicios, rubro de la Construcción de Viviendas y Obras Civiles diversas en la Provincia de Huaraz, 2019 c). Establecer las principales características de gestión de calidad en la capacitación del talento humano en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro de la Construcción de Viviendas y Obras Civiles diversas en la Provincia de Huaraz, 2019 d). Proponer un plan de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro de la Construcción de Viviendas y Obras Civiles diversas en la Provincia de Huaraz, 2019.

Por la importancia del problema de investigación es necesario la justificación desde las concepciones que se plantea durante el desarrollo de la investigación

El presente trabajo de investigación se justifica, porque nos permitirá conocer características principales de la Gestión de calidad en la capacitación del talento humano y plan de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro de la Construcción de Viviendas y Obras Civiles diversas en la Provincia de Huaraz, 2019.

Por lo que fue necesario justificar, desde las siguientes concepciones: justificación teórica: para profundizar más con el tema de la gestión de calidad en la

capacitación del talento humano y plan de mejora, la cual es muy importante como ayuda para adquirir mejores resultados favorables en el desarrollo de actividades de este tipo en el mercado, con la finalidad de que todos los clientes estén satisfechos; con la entrega de sus servicios con resultados en el rubro de la construcción, de esta manera generar conciencia en los gerentes o representantes de las empresas de construcción, la importancia que tiene para el logro de sus objetivos. Con la adopción de los conceptos con la finalidad de dar soporte teórico relacionado a las variables de estudio, donde los resultados obtenidos contribuirán a llenar los vacíos dentro del sistema de conocimientos teóricos. Justificación practica: El aporte de la presente investigación, mediante la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, servirá como antecedente para las futuras investigaciones dentro de la especialidad.

El trabajo de investigación se justifica metodológicamente, fue necesario la elaboración de instrumentos de medición para la recolección de datos de la muestra con base a los objetivos y el cuadro de operacionalización de variables; que sirve para la presentación de las tablas y gráficos después del procesamiento estadístico.

Justificación de la viabilidad: la ejecución y gestión de investigación será factible, por las razones que el investigador conto con los recursos que son necesarios en el aspecto humano, materiales y financieros para la ejecución de las actividades y alcanzar los objetivos que sea propuesto alcanzar.

Finalmente se justificó, porque el trabajo de investigación nos ayudará como referencia para futuras investigaciones que busquen profundizar más con el tema de la gestión de calidad en la capacitación de talento humano y plan de mejora, la cual es muy importante como ayuda para adquirir mejores resultados favorables en el desarrollo de actividades de este tipo de actividades en el mercado, cuya finalidad es que todos los clientes estén satisfechos con la entrega de obras con sus servicios en el rubro de la construcción, de esta manera generar conciencia en los gerente o representante de la empresas de construcción, la importancia que tiene la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas para el logro de objetivos.

Metodología: también se define que la investigación es de tipo básico y nivel descriptivo cuantitativo, el diseño no experimental – transversal con una población

muestral de 30 MYPES, la técnica que se usó, la encuesta; y el instrumento de medición fue el cuestionario de operacionalización las variables e indicadores de la investigación científica, los datos de los resultados se procesaron estadísticamente en un programa de Microsoft Excel, SPSS versión 25.0 y las presentación de las tablas y figuras explicando y analizando posteriormente. La operacionalización de variables se realizó con la finalidad de convertir en una variable teórica a una variable empírica, con el fin de acercarnos más a la realidad y desarrollar la recolección de datos de la muestra; se presenta la matriz de consistencia y se consigna los principios éticos en que se basa en el trabajo de investigación. Se finaliza con la presentación de las referencias bibliográficas, con el uso del fichaje con las normas APA y los respectivos anexos.

El estudio no creo ningún impacto negativo, más por el contario fue como una ayuda para viabilizar en su desarrollo en las MYPES con un principio ético y el respeto a las personas.

Los resultados principales obtenidos que se arribaron de la siguiente manera. De gestión de calidad, el 50% conoce el significado del término de gestión de calidad, el 30% tienen las metodologías que usan para medir el interés del personal, el 70% si conocen el término de capacitación, el 63% confirman que antes de crear su empresa, si tuvo una capacitación, el 60% afirman que participaron en algunas capacitaciones, el 60% afirman que la capacitación, es una inversión.

En conclusión: Se han determinado que las características de gestión de calidad en la capacitación y plan de mejora, porque se concierne en la mejora de la organización, empezando por el análisis, notificación, responsabilidad, obligación para alcanzar los objetivos de la misión de calidad, considerando que el componente expone expresiones de satisfacción de la capacitación porque le consiente examinar la ventaja del movimiento de la micro y pequeña empresa.

## **II. Revisión de literatura**

### **Antecedentes**

#### **Antecedentes internacionales.**

Rojas(2018) En su trabajo de investigación de capacitación y el desempeño laboral en el departamento de Quetzaltenango en la empresa Tenería San Miguel, donde participaron los integrantes del departamento operativo, las variables de estudio son la capacitación y el desempeño laboral, el objetivo de dicha investigación es determinar la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral. La capacitación y el desempeño laboral son elementos que son muy importantes en la dinámica laboral de una empresa, para determinar la importancia de la capacitación en una organización es necesario determinar si el desempeño aumenta al momento que se capacita al personal, se realiza por medio de un estudio de tipo cuantitativo – descriptivo en donde participaran 36 personas, las personas serán cuestionadas con una encuesta en donde se medirán las necesidades de capacitación y como estas influyen en el desempeño laboral de la industria. De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación se ha comprobado la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral significativamente y a nivel general, la institución debe promover el desarrollo por medio de la capacitación, en base a los resultados que la organización desea obtener, se recomendaron técnicas de capacitación aptas para capacitar a las personas motivo de estudio, así como una estructura para que el desempeño aumente.

Moreira(2013) en su trabajo de investigación de capacitación en atención al cliente al personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana- extensión Guayaquil, corresponde básicamente a un estudio de tesis con planteamiento de hipótesis en la modalidad lógica. Este proceso de estudio tiene investigación de campo y un proyecto de intervención. En el cual hemos analizado que por la carencia y la falta de un módulo práctico de formación ha conllevado a ofrecer un servicio deficiente a los clientes tanto internos como externos, es por eso la necesidad de capacitación en atención al cliente al personal administrativo

de la Universidad Cristiana Latinoamericana- extensión Guayaquil; al implementar la capacitación profesional mejoraría el servicio de calidad en la Institución es por esto que surge la propuesta y el requerimientos de un Módulo práctico de capacitación en el cual permitirá optimizar los resultados de atención y brindar un servicio de excelencia a nuestros clientes externos, internos y a toda la comunidad universitaria.

Rutty(2007) en su investigación “Evaluación de impacto en la capacitación de recursos humanos” en Buenos Aires, concluye que el análisis de las características estructurales y de las prácticas de evaluación aparece como un dato importante para explicar en alguna medida la ocurrencia de la evaluación de impacto. Es lógico pensar que un ambiente predispuesto estructuralmente y culturalmente para la evaluación en general, da lugar más fácilmente al ejercicio de estas técnicas. Y pareciera que es a partir de su aplicación y la generación de beneficios para las organizaciones, que las personas pueden ir construyendo un sentido distinto para la evaluación. Se requiere entonces, por un lado, un alto grado de institucionalización, donde la evaluación sea practicada de forma no rutinaria para que la construcción de sentido opere en la dirección deseada

Olea (2010) en su trabajo de investigación de evaluación de impacto de la capacitación en las empresas, dado el rol que la capacitación posee en las empresas de la actualidad y la necesidad latente que gestores de esta área tienen de obtener resultados concretos que puedan evidenciar la eficacia de este tipo de actividades. Para esto, se desarrolló una revisión teórica de conceptos, metodologías y estudios relacionados con el tema, los cuales resultaron en una propuesta para la gran empresa privada chilena dado que según las investigaciones posee características organizacionales que facilitarían la aplicación de métodos de evaluación de la capacitación, entre otros cambios en la gestión de ésta. Finalmente, se concluye que la evaluación de impacto de la capacitación es una herramienta que debe utilizarse con mayor frecuencia dado los beneficios que mediante ésta se pueden obtener. Siendo necesarias mayores practicas al respecto, con el objetivo de encontrar el método más adecuado para cada organización.

Parra & Mendieta ( 2016) en su trabajo de investigación de capacitación como herramienta enfocada en el aprendizaje de nuevos métodos e ideas que orienten a la mejora continua de un establecimiento. La aplicación de estos métodos se convierte en una herramienta de competitividad para los sectores en los cuales se llevan a cabo y especialmente para las zonas rurales. Actualmente la demanda turística que recibe el cantón Cuenca y alrededores es más exigente en cuanto a servicios de calidad. Por tal razón el presente trabajo tiene como objetivo la capacitación a los proveedores de servicios turísticos en las áreas de alimentación y hospedaje para mejorar sus habilidades y conocimientos. Además, se desarrolló un modelo de ordenanza para el mejoramiento en la calidad del servicio turístico, teniendo en cuenta que de manera fortalecerá el desarrollo turístico del cantón. de manera complementaria se realizó un manual de capacitación para los prestadores de servicios.

### **Antecedentes Nacionales**

Armas(2020) en su trabajo de investigación de capacitación y la competitividad de las MYPE del rubro abarrotes de Tumbes, año 2014, tuvo como objetivo general determinar las características que tiene la. La investigación fue de tipo descriptiva; presentando un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y transversal; la población en estudio fueron 13 MYPE; la muestra estuvo conformada por los 13 representantes de las MYPE, 25 trabajadores y 100 clientes de las MYPE. Dentro de las principales conclusiones se concluye que los tipos de capacitación son a través de charlas o reuniones, regularmente planifican capacitaciones y las realizan; generalmente las capacitaciones se basan en técnicas de venta; cabe señalar que un 36% de los trabajadores de las MYPE no reciben capacitaciones; consideran importante y necesaria la capacitación; y manifiestan que necesitan capacitarse en base a la atención al cliente, caja, finanzas y logística; las ventajas competitivas, se basan en los precios acorde del mercado, ubicación del local, diversidad de productos y calidad de productos; además se determinó que si cuenta con disposición de efectivo para invertir y si poseen conocimientos sobre el rubro en el que se desempeña; finalmente las estrategias competitivas, se basan

en la calidad; precio y servicio; y algunas de las MYPE miden la satisfacción del cliente.

Quijano (2019) en su estudio de investigación de capacitación y la competitividad, en las MYPES del sector servicio rubro restaurantes del casco urbano de Huacho, 2018 tuvo como objetivo determinar las principales características el cual pertenece a la metodología de investigación descriptivo, no experimental, transversal; se tomó una muestra de 52 MYPES, aplicándose el cuestionario de 29 preguntas en total, dirigidas a los representantes de las MYPES, obteniendo el siguiente resultado: Respecto a las características de los representantes de las MYPES, el 69% de los representantes tienen una edad entre 51 a más años, y es de género masculino, el 50% tienen el grado de instrucción superior universitario, mientras que el 58% son dueños. En cuanto a las características de las MYPES, el 61% tienen un tiempo de permanencia en el rubro de 7 a más años, mientras que el 54% cuenta con un número de 11 a más colaboradores, en cuanto al objetivo de la creación de la empresa el 77% manifiesta que fue creada para generar ganancias. En lo referente a la Capacitación el 65% siempre considera la capacitación como una inversión mientras que al 58% es un medio eficiente para hacer productivas a las personas, en cuanto al 44% siempre institucionalizado programas de capacitación para sus colaboradores, así es que el 59% siempre capacita a sus colaboradores que trabajan en su empresa, manifestando el 45% siempre brinda la capacitación trimestralmente, de otro lado el 64% manifiesta que la capacitación brindada beneficia en la rentabilidad de la empresa, influyendo con el 71% siempre interviene en el resultado de los objetivos de la empresa, para así lograr un mejor servicio al cliente con el 69%; de esta manera la capacitación permite a sus colaboradores ascender a puestos de mayor nivel con el 83%, y para finalizar los representantes de las MYPES manifiestan que el 60% siempre la capacitación le admite desarrollar habilidades y destrezas. En lo referente a la Competitividad, el 50% manifiesta que siempre considera que cuando hay mejor productividad hay mejor competitividad, el 52% siempre metodologías de estrategias aplicadas en la empresa para competir en el competitividad, el 92% siempre se preocupa por brindar un servicio de calidad a sus cliente, mientras que 35% siempre acostumbran preguntar al clientes como se encuentran con el servicio

que le ofrece la empresa; el 54% siempre es importante posicionar las mentes de los clientes sobre la imagen de las MYPEs, del mismo modo estos manifiestan que siempre consideran que los clientes buscan la imagen comercial de la empresa; el 38% manifiesta que siempre considera sin competitividad la competencia no existiera para la empresa, el 77% siempre considera que la competencia de una empresa es un riesgo para que baje su rentabilidad, el 50% de las MYPEs del sector servicio rubro restaurantes del caso urbano de Huacho, manifiesta que siempre suele motivar a sus colaboradores de la empresa y el 81% manifiesta que siempre la motivación es fundamental para la competitividad. Por tanto, se concluye que las empresas encuestadas son empresas están dirigidas en su mayoría por personas de edad, esto hace que tengan un posicionamiento en el mercado por el tiempo, el objetivo de la creación es de generar ganancias; poseen conocimientos y ponen en práctica la capacitación en los diferentes procesos para alcanzar el desarrollo del mercado, del mismo modo están preparándose para ser competitivos dentro del rubro con la competencia, motivando e incentivando al servicio de atención al cliente sea excelente.

Abanto (2019) en su trabajo de investigación de Proponer las mejoras en la capacitación del personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas de nivel inicial, en el distrito de surquillo, 2019 tuvo como objetivo general: la metodología utilizada fue cuantitativo, descriptivo, no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por 30 instituciones educativas del nivel inicial, las cuales fueron la muestra, a quienes se les aplicó una encuesta. Se registró los siguientes resultados: sobre los representantes de las micro y pequeñas empresas. El 37% tienen entre 31 y 50 años de edad, el 90% son de sexo femenino, mientras que el 100% son de formación superior universitaria, el 83% son promotores y/o dueños, el 70% tiene entre 7 a más años en el rubro educativo, el 63% tiene entre 11 a más trabajadores, el 57% de las MYPES consultadas están formalizadas y constituidas como sociedad anónima cerrada. Sobre la gestión de calidad el 33% señala que la planificación de la calidad es de nivel favorable, el 80% tiene nivel favorable del control de la calidad y el 63% señala que el monitoreo diario de las actividades es favorable para su MYPE. Sobre la

capacitación de personal, en cuanto a la programación el 93% de las MYPE es favorable, el 97% de las MYPE verifica favorable los resultados obtenidos por la capacitación, el 87% de las MYPE considera favorable el resultado de la capacitación para medir el incremento de conocimiento y habilidades

Espiritu(2017) en su trabajo de investigación del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería en la provincia de Leoncio Prado, periodo 2017, tuvo como objetivo general determinar la relación del. La investigación fue tipo cuantitativa, nivel Descriptivo y de diseño No experimental, se utilizó una población muestral de 10 MYPES a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 17 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniéndose los siguientes resultados: Referente al representante legal de la MYPES: El 40% de los representantes de las MYPES, tienen edad de 30 a 40 años. El 70% son de sexo Masculino. El 40% tienen grado de instrucción educación secundaria. Referente a la MYPE. El 60% de las MYPES tienen de 6 años a más de presencia en el mercado. El 70 % tienen de 1 a 5 trabajadores. El 70% ha solicitado crédito. El 60% de los encuestados respondieron que obtuvieron financiamiento bancario. El 40% respondieron que utilizaron el crédito en Mejoramiento y ampliación del local. El 90% de los encuestados, consideran que el financiamiento ha permitido el desarrollo de su empresa

### **Antecedentes Regionales**

Chincha(2020) en su investigación la capacitación laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro constructoras de obras civiles del Barrio Belén, Huaraz 2020, realizó considerando los problemas evidenciados respecto a la gestión de calidad en las empresas en estudio, un gran número de estas empresas tienen mayor competencia y menores oportunidades, por lo que requieren brindar servicios de calidad, para ello la capacitación laboral se ha convertido en una exigencia estratégica para todas las que desean consolidarse en el mercado y adquirir un elevado nivel de competitividad. Se planteó como objetivo general: incorporar las mejoras de los factores relevantes de la capacitación laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas

del rubro constructoras de obras civiles del Barrio Belén, Huaraz 2020. La metodología desarrollada fue cuantitativa, descriptiva, no experimental y transversal; se usó la encuesta y como instrumento el cuestionario que se aplicó a una muestra de 35 representantes de las MYPES. Los resultados fueron: 62,86% tiene de 31 a 50 años de edad, 82,86% son varones, y el 60,0% lleva de 4 a 6 años en el cargo. Sobre las MYPES, 54,29% tiene de 4 a 6 años en el mercado, 74,29% cuenta con 10 a más trabajadores y el 77,14% tiene entre 31 a 50 años. Sobre la gestión de calidad, 65,71% analiza la situación de su empresa, 60% implementa soluciones, 62,86% mide resultados y el 60,0% previene la frecuencia del problema. Sobre la capacitación laboral, el 54,29% evalúa las habilidades de cada empleado, 48,57% cuenta con un ambiente de capacitación, 48,57% realiza retroalimentación y el 54,29% evalúa los efectos de la capacitación laboral. Se concluye que existe una baja gestión de calidad, por ello la investigación pretende contribuir en la solución del problema, mediante la propuesta de mejora orientada a mejorar la gestión de calidad, a través de la capacitación laboral.

Tamara (2017) en sus trabajo de investigación de gestión de calidad con el uso del liderazgo transformacional en la Micro y Pequeñas Empresas constructoras rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, tuvo como objetivo describir las principales características de la; cuya metodología de investigación fue cuantitativa, descriptiva con un diseño de investigación no experimental (transversal) y se aplicó una encuesta a los dueños y gerentes de las 50 MYPES con un cuestionario de 27 preguntas. Obteniéndose los siguientes resultados: El 32% manifiestan que casi siempre establecen sus objetivos y metas en los planes, el 40% manifiestan que algunas veces verifican el cumplimiento de procesos para llevar acabo la ejecución de obras, el 34% manifiestan que casi siempre se analizan los errores y deficiencias que se han suscitado en la ejecución de obras en el proceso PHVA, el 50% manifiestan que muy pocas veces confía en sus colaboradores; asimismo, el 50% manifiestan que muy pocas veces realizan actividades recreacionales, el 32% manifiestan que en ocasiones realizan capacitaciones de los diferentes tipos de riesgos que existen en la ejecución de obras. Se concluye que en las MYPES constructoras de la ciudad de Huaraz, la gestión de calidad se aplica deficientemente y el liderazgo transformacional se

desarrolla de manera inadecuada, debido a que casi siempre establecen los objetivos y metas, en ocasiones realizan capacitaciones al personal, los gerentes no le prestan la debida importancia a la aplicación del ciclo PHVA en todos sus procesos y no hay una confianza mutua entre ambas partes

Pejerrey (2017) En su trabajo de investigación de gestión de calidad en atención al cliente de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de calzado, en el centro comercial Santa María de Chimbote, 2017, se tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la. La investigación fue de diseño no experimental – transversal-descriptivo, para el recojo de información se escogió una muestra dirigida de 14 MYPES de una población de 20, a quienes se le amplio un cuestionario de 23 preguntas con los siguientes resultados: El 78.6% de los representantes tienen entre 31 a 50 años de edad. El 50% tienen educación básica. El 78.6% son de género femenino. El 57.1% son dueños de su propio negocio. El 50% no conocen el término de gestión de calidad. El 78,6 % No Aplica la gestión de calidad en el servicio que brinda a su cliente. El 78,6% SI ayudan alcanzar los objetivos y metas de negocio. El 100% SI cumplen fundamental con la atención al cliente para que este regrese de nuevo al negocio. Finalmente, en esta investigación se concluye que las MYPES están administradas por sus propios dueños y son de edad adulta, su educación es básica de tal forma no cuenta con una formación profesional para saber gestionar sus negocios adecuadamente, por eso los dueños consideran que capacitar al personal es un gasto innecesario; por ello tienen como resultado pocas ventas a causa de no conocer el producto y de no saber estrategias asertivas para mejoras su atención.

Lázaro (2018) en su estudio del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las (MYPE) del sector artesanía, rubro carpintería de Huaraz, 2018, La investigación fue no experimental, nivel descriptivo, tipo cuantitativo; se eligió una muestra representativa de 13 propietarios del rubro en estudio a los que se les aplicó la técnica de la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario estructurado, mediante la cual se obtuvieron los siguientes resultados: en cuanto al financiamiento, el 31% dijeron haberse financiado con entidades financieras, el 54% manifestó que operan con sus ahorros familiares y el 15% afirmó que

utilizaron otros medios para obtener préstamos; el 69% nos respondieron que la empresa capacita a sus trabajadores; 54% nos afirmaron que los trabajadores han adquirido su habilidad y capacidad en la experiencia cotidiana. Asimismo, se realizó el análisis de rentabilidad neta de ventas que arrojó un coeficiente de 0.05, La rentabilidad patrimonial con el 10%, el margen de ganancia bruta nos dio un 7% y la rentabilidad del activo también 7%. En conclusión, quedaron descritas las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de estas empresas.

Alejo (2017) en su trabajo de investigación de Gestión de Calidad con el uso de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro salones de belleza y spa, en la avenida Pacífico del distrito de Nuevo Chimbote, año 2017, ha tenido como objetivo general determinar las características de la. Para el desarrollo del presente trabajo se utilizó el diseño No experimental – Transversal – Descriptivo. Para determinación de la muestra, se identificó una muestra de 13 (trece) representantes que estuvieron dispuestos a brindarnos información necesaria para nuestra investigación, se les aplicó un cuestionario conformado de 23 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniendo los siguientes resultados: el cual se obtuvo un resultado predominante que es: el 61.5% de los representantes tienen entre 31 a 40 años, el 92.3% de género femenino, el 46.1% tienen estudios técnicos, el 38.5% son encargados, el 61.4% tienen más de 5 años de permanencia en el rubro, el 92.3% cuentan de 1 a 5 trabajadores, el 100% de los negocios son formalizados, el 53.8% fue creado por ser rentable. Con respecto a la gestión de calidad, el 84.6% conoce el término de gestión de calidad, el 69.2% aplica una técnica de gestión de calidad, el 100% afirma la importancia que tiene la gestión de calidad, el 100% manifiestan conocer alguna técnica administrativa, el 100% indican haberse capacitado antes de crear su negocio, el 54% capacitan a su personal en lo relacionado a la atención al cliente, el 61.5% la capacitación les proporciona beneficios en sus negocios, el 100% consideran que mejora el rendimiento del personal.

## **Bases teóricas de la investigación**

### **Micro y Pequeña Empresa**

En la actualidad el Artículo 4 con el D. S. N° 007- 2008 – TR. Donde nos dice que una Pequeña o Micro Empresa son las unidades de producción de comercio y prestaciones de servicio, nuestra legislación peruana considera como unidad económica que puede ser de forma natural o jurídica con el objetivo de desarrollar en actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios son muy importantes; porque constituyen la fuente principal de empleo y en muchas ocasiones son verdaderas centro de capacitación de recursos humanos, por lo tanto este material ha sido preparado con la finalidad de ofrecer una guía específica, para la administración diaria de las pequeñas empresas en todas las fases de su proceso administrativo.

### **Antecedentes del sector Micro y Pequeña Empresa:**

Estoy de acuerdo con esta opinión de este autor donde menciona los años 90. en mi comentario siempre hasta estos años en Perú tuvo problemas económicos y a raíz de tantos problemas que existió nuestro país, se impulsó en estos años con el cambio de un presidente que se enfrente a la apertura del libre comercio, dando el desarrollo y el funcionamiento de la economía de las Micro y Pequeñas Empresas.

### **Micro empresa**

Es una pequeña organización que produce, comercializa u ofrece algún servicio o bien de una manera ordenada con una pequeña cantidad determinada de trabajadores (Del Portal de Internet:de Perú.com, 2018)

### **Pequeña empresa**

La pequeña empresa es una entidad independiente, creada para ser rentable, que no predomina en la industria a la que pertenece, cuya venta anual en valores no excede un determinado tope y el número de personas que la conforma no excede un determinado límite como toda empresa, tiene aspiraciones, realizaciones, bienes

materiales y capacidades técnicas y financieras, todo lo cual le permite dedicarse a la producción, transformación y/o prestación de servicios para satisfacer determinadas necesidades y deseo existentes en la sociedad (Thomson, 2013)

### **Rubro**

El termino rubro (De latín rubrus refiere de manera abstracta y general a un título o rótulo que se utiliza para reunir la misma categoría de una clasificación a una serie de objetos, lugares, cosas, etc., que tienen ciertas características en común. De forma más específica, se denomina rubro económico o comercial a la agrupación de diversas actividades económicas en una misma categoría (Debora, 2015)

### **Sector**

Un sector económico es cada una de las partes resultantes de la división de la actividad económica de un país, generalmente teniendo en cuenta diferentes factores a la hora de realizar clasificaciones. La delimitación de un sector económico es una buena manera de definir conjuntos de actividades productivas o comerciales que reúnen una serie de características similares; es decir, cuentan con una naturaleza similar Sanchez, (2018)

### **Clasificación de Micro y Pequeñas Empresas:**

Las micro y Pequeñas Empresas de acumulación y generación de empleo remunerado y utilidad de subsistencia sin capacidad de generar utilidades, pero dedicándose a actividades que no requieren de transformación sustancial de materiales, nuevos emprendedores con un enfoque de oportunidad opción de autorrealización y de generación de ingresos.

### **Importancia de las Micro y Pequeñas Empresas en la economía peruana:**

Estos acuerdos con este autor porque en la actualidad las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú son de vital importancia para la economía de nuestro país, según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, tiene una gran significación porque aportan con un 40% al PBI, y con un 80% de la oferta laboral,

sin contar con el autoempleo que genera.

### **Características de la Micro y Pequeñas Empresas**

La microempresa: Venta anual máximo de 150 (UIT) Unidades Impositivas Tributarias.

La Pequeña Empresa: Registra su venta anual superior a 150 (UIT)

Mediana Empresa: La venta anual es superior a 1700 UIT hasta el monto máximo de 2300 UIT.

### **Objetivo de la Micro y Pequeñas Empresas**

Como objetivo de la Micro y Pequeñas Empresas, identificamos en la generación de empleo sostenible, con productividad y rentabilidad, considerando su aporte al PBI; así como la ampliación del mercado interno y las actividades de exportaciones, contribuyendo a la recaudación tributaria.

En lo referente a la promoción de las Micro y Pequeñas Empresas, el Estado tiene las siguientes orientaciones estratégicas:

La promoción y formas de desarrollo de los programas y los instrumentos para estimular la formación, el funcionamiento y la competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas, en el corto y largo plazo, favoreciendo las características económica, social y financiera de las empresas involucrados bajo la perspectiva de sostenibilidad.

La promoción y facilitación para que puedan consolidarse las actividades con base empresarial, a través de la interacción intersectorial, de nivel global y entre unidades productivas de distintos tamaños, promoviendo la organización asociativa de las Micro y Pequeñas Empresas, integrándose a través de las cadenas productivas y distributivas, de acuerdo a cada línea de actividad que permitan producir ventajas en la creación de empleo y orientándose al desarrollo económico y social.

El fomento del espíritu de liderazgo creativo del poblador peruano y

promoviendo las iniciativas de la inversión privada en el país; participan en las actividades necesarias como complemento que se realizan en el sector privado apoyando a las Micro y Pequeñas Empresas.

Búsqueda de eficiencia mediante el apoyo del Estado, a través de especialización, de acuerdo a la línea de actividad económica, coordinando y concertando entre las diferentes formas interinstitucional.

Difusión de los conocimientos estadísticos del Estado que proporciona en forma pública o privada, representando un apoyo para la promoción, la competitividad y el conocimiento sistemático y permanente de la realidad de las Micro y Pequeñas Empresas.

Priorizar el uso de los recursos que se destina para las actividades de las empresas en su ejecución como Micro y Pequeñas Empresas, mediante consorcios o asociaciones y otros que se puedan dar durante su permanencia en el mercado las empresas

Realizar promociones con las mismas condiciones iguales para ambos géneros que trabajan en las Micro y Pequeñas Empresas, dándose diversas oportunidades que ofrecen el estado o las entidades privadas sobre los programas de servicios para promover el desarrollo y formalización.

La promoción de la participación locales más representativos de la actividad productiva correspondiente de las Micro y Pequeñas Empresas, implementando políticas e instrumentos, así como la convergencia de instrumentos y actividades en las regiones y localidades mediante las cadenas productivas y distributivas.

Desarrollar gremios empresariales utilizando estrategias para el fortalecimiento a las Micro y Pequeñas Empresas con la finalidad de buscar priorizar el ingreso a la agremiación protegiendo los derechos de la propiedad intelectual.

La priorización garantizar el acceso de las micro y pequeñas empresas a las

agregaciones eficientes de protección de derecho de propiedad intelectual.

La generación de la prestación de servicios empresariales de las diferentes universidades del país, mediante la aplicación de los incentivos en las diversas fases de los proyectos de inversión, al elaborar los estudios de factibilidad y los diferentes mecanismos que faciliten para ponerlo en marcha.

## **Rubro de la construcción de Viviendas y Obras Civiles**

### **Definición.**

Podemos entender por construcción de viviendas y obras civiles que es la acción y efecto de construir que viene de la palabra construir, se remite a la actividad que busca hacer algo, incrementar, adherir, generar crear, etc. Partiendo desde un inicio hasta el final de un proceso constructivo dependiendo del diseño y la arquitectura e ingeniería.

Según Ruiz (2018), el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) realizó una proyección al 2021 el cual estima que en el sector de la construcción debería de crecer un 7.8%, en agosto del año pasado proyectó con el crecimiento del 5% sin embargo las aceleraciones de proyectos adjudicados van en aumento para este tipo de rubro.

Según INEI, mediante un informe reveló el aumento de la pobreza luego de 10 años con un 21.7% el cual se considera pobres, el cual ante esta cifra el MEF estima un crecimiento de 5% en lugar de 4% al 2021 con la finalidad de reducir la pobreza hasta con el 18%, en donde toman cinco pilares en crecer el 17.5% en inversión pública para este año, impulsar el 4.5% en inversión privada, en el 2018 aumentar a 4.7% en 2021 así incrementar 1.9% de los ingresos tributarios y reducir gastos de 2 millones.

## **Gestión de calidad**

### **Definición:**

Gestión de calidad es la acción de resultado de administrar y gestionar algo,

el cual se realiza en unas operaciones comerciales con la finalidad de gobernar, dirigir, ordenar, disponer y organizar determinadas acciones y situación en la que se puedan presentar.

También se puede decir que la gestión de calidad es un conjunto de características para buscar la calidad que se lleva a cabo durante el desarrollo de acciones y el cual de esta manera logra objetivos de un producto o servicio para satisfacer necesidades y expectativas de los clientes

La gestión de calidad es un sistema que percigue el mantenimiento y la mejora continua de todas las organizaciones con el objetivo de satisfacer las necesidades expectativas de los clientes, como teoría ha sido desarrollado a partir de tres principales contribuciones de los líderes de la calidad de (Deming 1982; Juran 1988) los modelos de la calidad que nos muestran aspectos para desarrollar una cultura de la calidad, liderazgo, participación, gestión de procesos, planificación y mejora continua. (Tari 2009)

## **Gestión**

Son términos que son utilizados para relatar al conjunto de gestiones, o actividades que admiten realizar diligencias o pretensiones. Es decir, que con una gestión nos referimos a todo trámite que realizamos con el propósito de solucionar un escenario o concretarse un plan. Donde en el medio organización o productiva la gestión esta mancomunada con la dirección de un ejercicio de una empresa (Bautista, 2013 ).

## **Gestión empresarial**

Busca como gestión la mejorar el beneficio y competencia organizaciones o acciones de negocio. La gestión empresarial es fundamental internamente como eje central en la economía de actividades comerciales, donde las empresas tienen oportunidad de realizar un análisis de los diferentes contextos con la economía que defiendan una óptima renta, que refleje con la concepción de recursos y productos (Bautista, 2013 ).

## **El Ciclo Deming**

Tari (2009) la gestión de calidad es un sistema que persigue el mantenimiento y la mejora continua de todas las organizaciones con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

## **HPVA**

El ciclo de PHVA, también conocido como ciclo de Deming, sus inicios fueron en los años de 1920, por encargo de Walter Shewart, quien es considerado como el creador de los controles estadísticos de calidad. En los años cincuenta, y posteriormente a la segunda guerra mundial, los orientales desarrollaron el control de la calidad con la finalidad de buscar la mejora en su economía, después del desastre de la guerra. Sotuyo Cuatrecasas, (2011)

**Planificar:** Es la fase por la cual se puede preguntarse para determinar los objetivos que se quieren alcanzar y la elección de los métodos adecuados para lograr la planificación, realizar el estudio de causas y efectos para prevenir los problemas potenciales del estudio el cual se buscará las soluciones y medidas para el tema.

**Hacer:** Esta se basa en el proceso por medio de la planeación enfocado a las dimensiones como parte de formar y brindar educación a las personas y empleados con la finalidad de adquirir una gran capacidad y emplear en los trabajos a realizarse.

**Verificar:** Es visualizar y dar mayor control a las consecuencias y resultados que se ocasionen y aplicar las mejoras en la organización para verificar el logro de las metas o en todo caso realizarlas de nuevo.

**Actuar:** Es importante hacer su formalización adecuada y oportuna al referirnos al tema con la finalidad de dar mejoría a la situación haciendo ingresar procedimientos y normas en diversas tareas.

## **Importancia de la gestión de calidad**

Podríamos decir la importancia de la gestión de calidad es adquirir una competitividad de todas las organizaciones que a través de sus productos o servicios satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes y también por ende buscar disminuir los errores que pueda existir en las organizaciones y así de esta manera alcanzar posiciones de ventajas competitivas como grandes y pequeñas, en el mercado.

Es importante porque tiene aspectos que se puede demostrar en las empresa u organizaciones con las certificaciones de gestión de calidad con Norma de ISO 9000; por el cual lleva a reconocer beneficios muy importantes de rentabilidad y competitividad de los servicios y productos, con la eficiencia, eficacia y lograr satisfacción del cliente. (Tari, 2000)

### **Características de gestión de calidad**

Las necesidades de los clientes deberían de ser mejoradas cada vez más de acuerdo a los avances tecnológicos durante sus procesos continuamente.

Los controles de calidad deberían ser constantemente para evitar los riesgos que se pueden generar durante sus procesos.

Siempre debería de plantearse la mejora continua en todos sus procesos en una gestión de calidad

### **Capacitación**

En la actualidad las organizaciones generan ambientes agradables, con la finalidad de obtener mejores resultados en cada una de sus actividades que realizan.

Chiavenato (2007), se refiere que el clima organizacional es el ambiente interno existente ente los miembros de una empresa el cual está relacionado con su grado de motivación, podemos mencionar que todos los aspectos internos de la empresa con sus miembros pueden conducir diferentes tipos de motivaciones. De tal manera el autor nos habla que el clima organizacional se puede percibir características cualitativas: Como saludable, cálido, frío, incentivador, desmotivador, desafiante, neutro, animador, amenazador esto se relaciona con la

actitud de cada persona con el ambiente el cual puede percibir en función a la organización.

a) Los objetivos regulares de la capacitación:

Corresponden en fijar los objetivos por su entorno histórico o estadísticamente con argumentos de inducción de capacitación de los personales que ingresan a la asociación, capacitar a los nuevos funcionarios, personales que ingresan a la compañía.

Los resultados de los objetivos están basados en la obtención de los resultados, donde se precisa la cantidad de entrenados, en cuanto a las capacitaciones y los costos que se requiere para quienes pueden lograr un estándar en el desempeño que desean.

b) Los objetivos de resoluciones de dificultades en las capacitaciones

Es el que encuentra la solución a los problemas a través de las capacitaciones, que otorga un carácter con orientación estratégica. Este es un proceso continuo y permanente, para que a cierto periodo se conviertan en desempeños estándares, en muchos de los casos. El jefe de capacitación, debe tener mayor nivel de excelencia.

c) Los objetivos de innovación en las capacitaciones

Son aspectos que trata de planes específicos de adiestramiento, con la finalidad de lograr objetivos que jamás lograron, es por esta razón que vas allá de solucionar las dificultades, donde buscan en restaurar en un estatus (Jamaica, 2016).

### **La importancia de gestión de calidad en la capacitación**

En nuestra actualidad el anhelo de las empresas debe de tener la competitividad, rentabilidad y desempeño eficiente que sean introducidas a la excelencia, deberán de ser atendidos sus necesidades de avance como elemento más significativo; el personal, que se encarga en el desarrollo de actividades para satisfacer al usuario. Es una inspiración es por esta que las capacitaciones son factores estratégicos para las compañías, y ser competitivos. Por lo tanto, es preciso instruir de nosotros

personales persistentemente, para ver las carestías de las personas en la compañía y el mercado. Las capacitaciones sirven para el desarrollo del personal y se constituya espacios inmediatos mediante un proceso progresivo de instrucción que admita comprender las acciones oportunas lugar excelente en una empresa. (Cota & Rivera, 2016)

### **Tipos de capacitación**

La variedad en la cual podemos encontrar diferentes tipos según las razones diversas son:

Por su formalidad

- a) Las capacitaciones informales: está ligado a la orientación e instrucción que se facilitan en la operación de la empresa.
- b) Las capacitaciones formales: están hechas de acuerdo a las necesidades que se solicitan para la capacitación y sean programadas

Por su naturaleza

- a) Capacitaciones de orientación
- b) Capacitaciones de vestibulares
- c) Capacitaciones en el trabajo
- d) Instrucción de aprendices
- e) Instrucción técnico
- f) Capacitaciones de supervisores
- g) Desempeño de función general.

Por su nivel ocupacional

- a) Capacitaciones de operarios.
- b) Capacitaciones de obreros calificados
- c) Capacitaciones de supervisores
- d) Capacitaciones de jefes de línea
- e) Capacitaciones a gerentes

### **Marco conceptual**

#### **Generalidades**

Se orienta como marco conceptual en general a definir y describir las características y explicar los procesos asociados a la investigación, el cual nos ayudará a reconocer y describir las principales líneas teóricas en relación con el tema.

## **Definición de conceptos**

### **Calidad**

Calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor. Tales propiedades o características podrían estar referidas a los insumos utilizados, el diseño, la presentación, la estética, la conservación, la durabilidad, el servicio al cliente, el servicio de post venta, etc. (Perez, 2018 )

### **Gestión**

El término es utilizado para referirse al conjunto de acciones, o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o deseo. Dicho de otra manera, una gestión se refiere a todos aquellos trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación o materializar un proyecto. En el entorno empresarial o comercial la gestión es asociada con la administración de un negocio (Bautista, 2013 ).

### **Gestión calidad**

La gestión de calidad en todos sus medios son los principios de Deming y los tres procesos de la trilogía de Juran en base a la planificación, control y mejora de la calidad

Tari (2009), la gestión de calidad es un sistema que persigue el mantenimiento y la mejora continua de todas las organizaciones con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, como teoría ha sido desarrollado a partir de tres principales contribuciones de los líderes de la calidad de (Deming 1982; Juran 1988) los modelos de la calidad que nos muestran

aspectos para desarrollar una cultura de la calidad, liderazgo, participación, gestión de procesos, planificación y mejora continua.

### **Gestión empresarial**

Es la búsqueda de la mejora en el rendimiento y la competitividad de la compañía o negocio. La gestión empresarial es primordial dentro de la dinámica de una economía de mercado, ya que las empresas tienen oportunidad de analizar los distintos escenarios dentro de la economía que respalden una óptima rentabilidad, que se ve reflejada en la generación de bienes y servicios (Bautista, 2013 ).

### **Variables**

#### **Gestión de Calidad**

La gestión de calidad llamada también sistema de gestión de calidad, constituye el conjunto de normas relacionados con una organización, que se relacionan entre sí y con base a ellas una organización empresarial administra organizadamente la calidad de la misma. (Tari, 2009).

#### **Capacitación**

Maslow (2012), basándose en su teoría de jerarquía de necesidades construye un enfoque sobre la motivación basado en dos supuestos caso sobre la naturaleza humana, el cual genera la teorías X e Y, según la teoría X las personas de actitudes flojas son las que siempre van a ser amenazadas constantemente de la pérdida de su empleo para motivarse, este tipo de individuos son incapaces de adoptar nuevas responsabilidades, un alto cargo en la empresa siempre amenazará constantemente a sus empleados con el despido y otras presiones con la idea que pueden ser eficientes de esta manera.

Es un conjunto de actividades didácticas orientadas a ampliar los conocimientos habilidades y aptitudes de la persona que les permitirá poder para sus desempeños (Chiavenato, 2007).

### **Micro empresa**

Es una pequeña organización que produce, comercializa u ofrece algún servicio o bien de una manera ordenada con una pequeña cantidad determinada de trabajadores (Del Portal de Internet:de Perú.com, 2018)

### **Pequeña empresa**

Es una entidad independiente, creada para ser rentable, que no predomina en la industria a la que pertenece, cuya venta anual en valores no excede un determinado tope y el número de personas que la conforma no excede un determinado límite como toda empresa, tiene aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras, todo lo cual le permite dedicarse a la producción, transformación y/o prestación de servicios para satisfacer determinadas necesidades y deseo existentes en la sociedad (Thomson, 2013)

### **Rubro**

El termino rubro (De latín rubrus refiere de manera abstracta y general a un título o rótulo que se utiliza para reunir la misma categoría de una clasificación a una serie de objetos, lugares, cosas, etc., que tienen ciertas características en común. De forma más específica, se denomina rubro económico o comercial a la agrupación de diversas actividades económicas en una misma categoría (Debora, 2015)

### **Sector**

Un sector económico es cada una de las partes resultantes de la división de la actividad económica de un país, generalmente teniendo en cuenta diferentes factores a la hora de realizar clasificaciones. La delimitación de un sector económico es una buena manera de definir conjuntos de actividades productivas o comerciales que reúnen una serie de características similares; es decir, cuentan con una naturaleza similar Sanchez, (2018)

## **III. Hipótesis**

Por ser un trabajo de investigación de nivel y diseño descriptivo no se consignan las hipótesis, como lo definen (Hernández Sampieri, Fernández Collado & baptista lucio, 2014) quienes indican que toda las investigaciones son planteadas con hipótesis, por lo tanto, enunciar o no depender los elementos que se fundamenta con la importancia de la hipótesis donde las propuestas limitan el enlace correlacional o explicativo o también al que poseen la importancia descriptiva y pretenden estar con un número de hechos.

#### **IV. Metodología**

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

El tipo de investigación para la elaboración del presente trabajo de investigación fue de un enfoque cuantitativo porque en el estudio se examinará los datos de manera científica, en forma numérica y con la ayuda de la estadística se analizará toda las variables y propiedades de la problemática de manera objetiva y dar con el resultado que al final generalizará sobre el proyecto de gestión de calidad en la capacitación del talento humano y plan de mejora en las MYPES del sector servicios, rubro de la Construcción de Viviendas y Obras Civiles diversas en la Provincia de Huaraz, 2019.

Nivel de la investigación fue descriptiva porque en el estudio se realizó la caracterización de gestión de calidad en la capacitación del talento humano y plan de mejora en las MYPES del sector servicios, rubro de la Construcción de Viviendas y Obras Civiles diversas en la Provincia de Huaraz, 2019.

El diseño de esta investigación fue no experimental – transversal, porque en el estudio se descubrió la caracterización de gestión de calidad en la capacitación del talento humano y plan de mejora en las MYPES del sector servicios, rubro de la Construcción de Viviendas y Obras Civiles diversas en la Provincia de Huaraz, 2019.

##### **4.2 Población y muestra.**

###### **Población**

El siguiente estudio se realizó con una población 30 inscrita en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), de las MYPES del sector servicios, rubro de la Construcción de Viviendas y Obras Civiles diversas en la Provincia de Huaraz, 2019.

### **Criterio de inclusión**

- Fueron los representantes o gerentes de las empresas constructoras de obras civiles de Huaraz.
- Comprendió a los trabajadores varones y mujeres de 18 a 60 años de edad
- Abarcó a los trabajadores permanentes y temporales
- Fueron los trabajadores y representantes que exclusivamente se dedican a obras de construcción de obras civiles, sean públicas o privadas.

### **Criterio de exclusión**

- Fueron los trabajadores menores de 18 años y mayores de 60 años
- Gerentes y trabajadores que no pertenecían a la construcción de obras civiles.
- Trabajadores de construcción civil que no están en plena actividad.

### **Muestra**

El tamaño de la muestra se llegó a obtener a través del muestreo no pirobalística con la intervención de 30 propietarios o representantes de las MYPES Empresas de la ciudad de Huaraz, así mismo determinando que la población fue pequeña.

Finalmente, se realizaron las coordinaciones pertinentes, y se procedió a la aplicación de instrumento elaborado (cuestionario)

### 4.3 Definición y Operacionalización de Variables e indicadores

Aspectos complementarios	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	
Gerentes o dueños	Los representantes de las MYPES, son personas que cumple el alto mando frente a cualquier situación con una decisión final en su organización	Conocer previamente la situación de la organización mediante la recopilación de todos los datos e información necesaria será fundamental para establecer los objetivos.	Edad	De 18 – 30 años De 31 – 50 años De 51 a más años	Razón
			Genero	Femenino Masculino	Nominal
			Nivel de instrucción	Sin instrucción Educación básica Superior Universitaria completa Superior Universitaria incompleta	Nominal
			Tiempo que desempeña en el cargo	De 0 a 3 años De 4 a 6 años De 7 a más años	Nominal
			Cargo que desempeña	Dueño Administrador	Nominal
MYPES	Son las unidades de producción de comercio y prestaciones de servicio, nuestra legislación peruana considera como unidad económica que puede ser de forma natural o jurídica con el objetivo de desarrollar en	La microempresa: Venta anual máximo de 150 (UIT) Unidades Impositivas Tributarias. La Pequeña Empresa: Registra su venta anual superior a 150 (UIT)	Tiempo de la empresa en el rubro	De 0 a 3 años De 4 a 6 años De 7 a más años	Nominal
			Cantidad de trabajadores	De 1 a 5 empleados De 6 a 10 empleados De 11 a más empelados	Nominal
			Tipo de personal	Familiares	Nominal

actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios	Mediana Empresa: La venta anual es superior a 1700 UIT hasta el monto máximo de 2300 UIT.	que trabaja en la empresa	No familiares	Nominal
		Objetivo de la creación	Generar utilidades Subsistencias	
		Tipo de institución de la empresa	Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L) Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (S.C.R.L.) Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.) Sociedad Anónima Abierta (S.A.A.) Persona natural	Nominal

VARIABLE		Definición operacional		INDICADOR	Escala de medición
Denominación	Definición conceptual	DENOMINACIÓN	DEFINICIÓN		
Gestión de Calidad en la Capacitación del talento humano	La gestión de calidad llamada también sistema de gestión de calidad, constituye el conjunto de normas relacionados con una organización, que se relacionan entre sí y con base a ellas una organización empresarial administrada organizadamente la calidad de la misma	Planificar	Conocer previamente la situación de la organización mediante la recopilación de todos los datos e información necesaria será fundamental para establecer los objetivos. Consiste en llevar a cabo el trabajo y las acciones correctivas planeadas en la fase anterior. Corresponde a esta fase la formación y educación de las personas y empleados para que adquieran un adiestramiento en las actividades y actitudes que han de llevar a cabo.	Objetivos Acciones Planes Acciones correctivas Adiestramiento en las actividades Distribución de tareas Monitoreo Control de resultados Aplicación de mejoras planificadas Corrección Evaluación Decisiones  Directrices Reglas Reglamentos Herramientas Maquinas Interno Externo Ideas nuevas Formas de pensar	Likert
		Hacer	Es el momento de verificar y controlar los efectos y resultados que surjan de aplicar las mejoras planificadas. Se ha de comprobar si los objetivos marcados se han logrado o, si no es así, planificar de nuevo para tratar de superarlos.		
		Verificar	Una vez que se comprueba que las acciones emprendidas dan el resultado apetecido, es necesario realizar su normalización mediante una documentación adecuada, describiendo lo aprendido, cómo se ha llevado a cabo, etc. Es el aumento de conocimiento de las personas a través de la información en una organización		
		Actuar	realiza la mejora de habilidades y destrezas durante la ejecución y operación de tareas o actividades		
		Transmisión de información	Desarrolla cambios de actitudes negativas a actitudes favorables de las personas		
		Desarrollo de habilidades Desarrollo de actitudes Desarrollo de conceptos	Desarrolla ideas y conceptos con términos globales		

#### **4.4 Técnicas e Instrumentos**

##### **Técnicas**

La encuesta es una herramienta importante para elaborar las preguntas o interrogantes, para la investigación social (Carrasco 2014 p. 314).

En la siguiente investigación la técnica utilizada fue el instrumento estructurado, que fue elaborada de acuerdo a los indicadores o ítems.

##### **Instrumentos**

Se utilizó el cuestionario estructurado que fue elaborado por el investigador con base a los objetivos y en la matriz de operacionalización de variables, con preguntas politómicas tipo de escala de Likert; que sirvió para recolección de datos de la muestra. El cuestionario fue validado por el alfa de Cron Bach, así mismo la validación se realizó con el 10%, obteniendo como resultado 0,834

<b>Estadística de fiabilidad</b>	
Alfa de Cron Bach	N de elemento
,834	14

#### **4.5 Plan de análisis**

Se utilizó la estadística descriptiva para analizar las frecuencias y los porcentajes de los resultados de la aplicación del cuestionario estructurado. Para el procesamiento estadístico de datos se aplicó el programa Microsoft Excel y el estadístico SPSS versión 25.0. Después de la presentación de resultados en tablas y figuras se analizaron e interpretaron; luego se procedió a elaborar la discusión de resultados y elaborar las conclusiones y recomendaciones.

El informe de investigación de acuerdo al esquema reglamentado incorpora una revisión bibliográfica original distinta de la línea de investigación y de trabajos de investigación culminados en el curso.

## 4.6 Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Variables	Población y muestra	Métodos y diseños
<p>¿Cuáles son las principales características de Gestión de Calidad en la capacitación del talento humano y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro de la construcción de viviendas y obras civiles diversas en la provincia de Huaraz, 2019</p>	<p><b>Objetivo General</b>            Describir las principales características de gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas en el sector de servicios en el rubro de la construcción de la provincia de Huaraz – 2019</p> <p><b>Objetivos Específicos</b>            Describir las principales características de los gerentes o representantes legales de las Micro y Pequeñas Empresas en el sector servicios, rubro de la Construcción de Viviendas y Obras Civiles diversas en la Provincia de Huaraz, 2019</p> <p>Determinar las principales características de las Micro y Pequeñas Empresas en el sector servicios, rubro de la Construcción de Viviendas y Obras Civiles diversas en la Provincia de Huaraz, 2019</p> <p>Establecer las principales características de gestión de calidad en la capacitación del talento humano en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro de la Construcción de Viviendas y Obras Civiles diversas en la Provincia de Huaraz, 2019</p> <p>Proponer un plan de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro de la Construcción de Viviendas y Obras Civiles diversas en la Provincia de Huaraz, 2019.</p>	<p>Gestión de calidad en la capacitación de los talentos humanos</p>	<p>Población:            La población en estudio consta de 131 micro y pequeñas empresas del sector de servicios en el rubro de construcción de la provincia de Huaraz – 2019</p> <p>Muestra:            La muestra en estudio consta de 30 micro y pequeñas empresas del sector de servicios en el rubro de construcción de la provincia de Huaraz – 2019</p>	<p>Diseño:            El diseño de la investigación es no experimental – transversal-descriptivo-cuantitativo Transaccional</p> <p>Técnica:            Encuestas</p> <p>Cuestionario</p> <p>Plan de análisis:            Recolección de datos</p> <p>Se realizará descriptivamente la investigación</p>

## 4.7 Principios Éticos

La veracidad de la información en esta investigación más importantes será la fidelidad y la veracidad de los datos, que se consignarán en todo el proceso de desarrollo, con la finalidad de obtener los mejores resultados y dejar como antecedente para futuros profesionales en la carrera de administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

- **Protección a las personas:** Se respetó la identidad de los elementos de la muestra, su diversidad, lingüística, su opinión se guardó con absoluta confidencialidad y privacidad, considerando que solamente se utilizaron para efectos de la investigación. Asimismo, se respetó su participación voluntaria en el estudio, según la información prestada de acuerdo a los objetivos del instrumento de medición, respetando sus derechos fundamentales y en algunos respetando su situación de vulnerabilidad.
- **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** La investigación se realizó evitando daños al medio ambiente, y las plantas; así mismo se respetó la dignidad de los animales, y se tomó medidas para evitar los posibles daños planificando acciones para disminuir los efectos adversos.
- **Libre participación y derecho a estar informado:** Se respetó la manifestación libre y voluntaria, informada, inequívoca y específica informándoles que los resultados de la investigación serán de uso solamente para el presente trabajo de investigación.
- **El conocimiento informado:** este principio se cumplió a través de la información que se dio a los representantes y/o gerentes de las empresas constructoras de la ciudad de Huaraz, el día del llenado del cuestionario estructurado; previo conocimiento del Gerente de empresas de rubro construcción.

- Beneficencia y no maleficencia: Se aseguró el bienestar de las personas que participaron en el trabajo de investigación; se cuidó de no dañar a las personas, maximizando los beneficios de su información.
- Justicia: Comprendió el trato justo antes, durante y después de su participación, se tendrá en cuenta:
  - La selección justa de participantes. El trato sin prejuicio a quienes rehúsan de continuar la participación del estudio.
  - El trato respetuoso y amable siempre enfocando el derecho a la privacidad
- Integridad científica: Se demostró en todo momento la rectitud y seriedad en el trabajo científico, extendiéndose al futuro ejercicio profesional con base a las normas éticas que rigen la profesión normas deontológicas del Administrador, evaluando la presencia de algunos daños y riesgos; pero dando importancia a los beneficios potenciales que puedan haber afectado a los elementos de la muestra que participaron en el trabajo de la investigación y evitando conflictos de interés que puedan haber afectado en las etapas del trabajo de investigación y su posterior comunicación de resultados.

Así mismo reconocemos que todas las informaciones utilizadas en la presente información has sido utilizadas con fines exclusivamente académicos.

## V. Resultados.

### 5.1 Resultados.

**Tabla 1.** Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas:

<b>Datos Generales</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Edad</b>		
De 18 – 30 años	25	83.33%
De 31 – 50 años	5	17.67%
De 51 a más años	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>
<b>Genero</b>		
Femenino	28	93.33%
Masculino	2	7.67%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>
<b>Nivel de instrucción</b>		
Sin instrucción	1	3.33%
Educación básica	16	53.33%
Superior Universitaria completa	13	43.33%
Superior Universitaria incompleta	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>
<b>Tiempo que se desempeña en el cargo</b>		
De 0 a 3 años	24	80.00%
De 4 a 6 años	6	20.00%
De 7 a más años	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>
<b>Cargo que desempeña</b>		
Dueño	25	83.33%
Administrador	5	17.67%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Cuestionario de Gestión de calidad en la capacitación del talento humano y plan de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro de la Construcción de Viviendas y Obras Civiles diversas en la provincia de Huaraz, 2019

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

Características Generales de las MYPES	N	%
<b>Tiempo de la empresa en el rubro</b>		
De 0 a 3 años	13	43.33%
De 4 a 6 años	17	57.67%
De 7 a más años	0	0.00%
Total	30	100.00%
<b>Cantidad de empleados</b>		
De 1 a 5 empleados	28	93.33%
De 6 a 10 empleados	2	7.67%
De 11 a más empleados	0	0.00%
Total	30	100.00%
<b>Tipo de personal trabajan en la empresa</b>		
Familiares	20	66.67%
No familiares	10	33.33%
Total	30	100.00%
<b>Objetivo de creación</b>		
Generar utilidades	14	46.67%
Subsistencias	16	53.33%
Total	30	100.00%
<b>Tipo de constitución de la empresa</b>		
Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)	4	13.33%
Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (S.C.R.L.)	4	13.33%
Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.)	11	36.67%
Sociedad Anónima Abierta (S.A.A.)	10	33.33%
Persona natural	1	3.33%
Total	30	100.33%

Fuente: Cuestionario de Gestión de calidad en la capacitación del talento humano y plan de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro de la Construcción de Viviendas y Obras Civiles diversas en la provincia de Huaraz, 2019

**Tabla 3.** Características de gestión de calidad en la capacitación de talento humano en las micro y pequeñas empresas:

<b>Gestión de calidad en la capacitación de talento humano</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Conoce el significado del término de gestión de calidad</b>		
Si	15	50.00%
Pocas nociones	9	30.00%
No	6	20.00%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>
<b>¿Qué métodos innovadores de la gestión de la calidad estar al tanto?</b>		
Outsourcing	9	30.00%
Las 5s	7	23.33%
Benchmarking	4	13.33%
Marketing	6	20.00%
Ninguno	4	13.33%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>
<b>¿Qué dudas tiene el personal para la ejecución de gestión de calidad?</b>		
Escaso ánimo	6	20.00%
Instrucción pausada	3	10.00%
No se adecua a los cambios	13	43.33%
Inexperiencia del puesto	6	20.00%
Otros	2	6.67%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>
<b>¿Qué metodologías usa para medir el interés del personal?</b>		
La indagación	3	10.00%
La prosperidad	5	16.67%
El grado de valoración	8	26.67%
Evaluación de 360°	9	30.00%
Otros	5	16.67%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>
<b>¿La gestión de la calidad favorece a optimizar el rendimiento del negocio?</b>		
Si	8	26.67%
A veces	13	43.33%
No	9	30.00%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>
<b>Conoce el termino de capacitación</b>		
Si	21	70.00%
No	4	13.33%
Tiene alguna idea	5	16.67%

<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>
<b>Antes de crear su MYPE, recibió algún tipo de capacitación</b>		
Si	19	63.33%
No	11	36.67%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>
<b>En los últimos años, participo de alguna capacitación</b>		
Si	18	60.00%
No	12	40.00%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>
<b>¿En cuántas veces participo en una capacitación?</b>		
01 veces	8	26.67%
02 veces	9	30.00%
03 veces a más	10	33.33%
Nunca	3	10.00%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>
<b>¿Cómo piensas sobre las destrezas de la capacitación?</b>		
Es gasto	8	26.67%
Es una inversión	18	60.00%
Es en vano	4	13.33%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>
<b>¿Usted realiza capacitación a su personal?</b>		
Si	14	46.67%
No	10	33.33%
A veces	6	20.00%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>
<b>¿Qué métodos utiliza para capacitar?</b>		
Cursos	4	13.33%
Conferencia	5	16.67%
Seminarios	7	23.33%
Otros	9	30.00%
Ninguna	5	16.67%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>
<b>¿Cuáles son los contenidos que capacita a su personal?</b>		
Atención al cliente	3	10.00%
Trabajo en equipo	17	56.67%
Otros	6	20.00%
Ninguno	4	13.33%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>
<b>¿Le aporta beneficios la capacitación en la empresa?</b>		
Aumento en las ventas	3	10.00%

Acrecentamiento de clientes	5	16.67%
Fidelizar los clientes	5	16.67%
Mejora de la organización	12	40.00%
Ninguno	5	16.67%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

---

Fuente: Cuestionario de Gestión de calidad en la capacitación del talento humano y plan de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro de la Construcción de Viviendas y Obras Civiles diversas en la provincia de Huaraz, 2019

**Tabla 4.** plan de mejora de gestión de calidad en la capacitación del talento humano en las micro y pequeñas empresas:

<b>Problema</b>	<b>Causas del problema</b>	<b>Acción de mejora</b>	<b>Responsable</b>
La falta de responsabilidad de los representantes impide, realizar una considerada gestión de calidad	El descuido y la irresponsabilidad en estar al tanto sobre argumentos de gestión institucional además porque tienen preferencias en otras acciones de negocio	Investigar proposición con expertos para establecer una gestión de calidad, así mismo reunir a todos los órganos de cada área favoreciendo a participar para una correcta gestión administrativa adquiriendo mayor rendimiento	Representante
La apreciación que se realiza al personal, mediante la evaluación no es regular	Falta de responsabilidad por parte de los representantes ya que muchas veces no cuentan con tiempo suficiente y escasamente se encuentran en la empresa	Designar un personal responsable con experiencia y conocimiento para una correcta evolución de personal	Representante
El tiempo de capacitación que recibe el personal es una sola vez durante el año	Por el escaso presupuesto que tiene la empresa para contratar un profesional especialista en temas de atención al cliente, además por el temor de hacer una inversión perdida, cuando el personal ya no requiere seguir trabajando	Realizar un plan presupuestario considerando un presupuesto específico para la capacitación y poder contratar un especialista en el tema, para capacitar al personal de acuerdo a las necesidades que pueda tener	Representante
La empresa solo a veces cuenta con programas de capacitación	Por la irresponsabilidad y desinterés del área de RH. Par elaborar un programa de capacitación estructurado	La alta dirección evaluar constantemente al RH para conocer el motivo que lleva a que no cumplan con sus trabajos	Representante
Para brindar capacitación la empresa muy pocas veces realiza un diagnóstico previo de las necesidades que tiene el personal	Falta de supervisión y evaluación al personal por parte de la alta dirección	Realizar supervisiones y evaluaciones constantes al personal para conocer que necesidades tienen y así proponer temas para poder capacitar	Representante

Fuente: plan de mejora presupuesto elaborado por el autor

## 5.2 Análisis de los resultados

### Tabla 1.

Características de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas:

Los resultados de la tabla 1; el 83% de los representantes tienen entre 18 a 30 años, estos resultados coinciden con Abanto (2017) que obtiene El 75,0% tiene una edad entre 18 a 30 años, por otro lado, encontramos no coinciden con Alejo (2019). Que dice que el 61.5% tienen entre 31 a 40 años, de igual manera, con Rodríguez (2016). obtiene el 66.7% tienen de 31 a 50 años, Fanny (2017) el 61.5% tienen entre 31 a 40 años, Peña, (2018) el 77.8% tienen edades entre los 31 y 50 años, Lázaro, (2018) el 55.6% tienen más de 41 años de edad, Pejerrey, (2017) nos dice que el 78.6% tienen entre 31 a 50 años de edad, estos resultados permiten considerar que los representantes son personas que aparte de tener la suficiente experiencia también tienen la suficiente fortaleza para asumir con mayores responsabilidades que surgirían en el crecimiento que puedan proponerse para sacar adelante la empresa.

Referente a la tabla 1; El 93% de los representantes de la micro y pequeñas empresas son de género femenino, el cual estos resultados coinciden con, Alejo (2019) que confirma que el 92.3% son de género femenino, de igual manera, Alejo (2017) nos dice que el 92.3% son de género femenino, y por otro lado, Pejerrey (2017) nos determina que el 78.6% son de género femenino, como también, Abanto (2017), determinar que el 85,7% son de género femenino, también encontrando otros resultados que no coinciden como Rodríguez (2016) no dice el 83.3%, son de sexo masculino, de igual manera, Peña (2018) nos dice, que el 94.4% son de sexo masculino, de igual modo, Lázaro, (2018) determina que el 100.0% son de género masculino, estos resultados nos permiten conocer que también las personas de sexo femenino tienen esa facilidad de manejar una empresa.

Con respecto a la tabla 1; el 54% de representantes de las micro y pequeñas empresas son de educación básica, estos resultados coinciden con, Pejerrey (2017) nos dice que el 78.6% tienen educación básica, por otro lado, encontramos los resultados que no coinciden con Alejo (2019) que menciona que el 46.1% tienen estudios técnicos, de igual manera, Rodríguez (2016) determina que el 66.7% tienen grado de

Profesional Universitario, dándonos a conocer estos resultados que siempre las empresas están manejada por personas de diferentes niveles de instrucción, por lo tanto, podemos apreciar según estos resultado.

Según la tabla 1; El 80% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 0 a 3 años, el tiempo que se desempeñan en el cargo, estos resultados no coinciden con, Alejo (2019) nos dice que, el 61.4% tienen más de 5 años, de igual manera, Rodríguez (2016) nos dice que el 50.0% tienen más de 4 años, por otro lado, Peña, (2018) dice que el 77.8% está a cargo por más de 7 años, de igual manera , Lázaro, (2018) dice que el 80.0% tienen entre 6 a 10 años., por lo tanto, con estos resultados podemos determinar, que existen representantes que tiene varios años de permanencia en el cargo el cual es importante para desarrollar las capacidades de como describen los resultados de la organización.

Referente a la tabla 1; el 83% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son dueños del negocio, estos resultados coinciden con, Abanto, (2017) que menciona que el 62,5% son los dueños, de igual manera, Peña (2018) dice que el 55.6% son los dueños, por otro lado, Lázaro, (2018) nos dice que el 100.0% son dueños, también, Pejerrey, (2017) dice que el 57.1% son dueños de su propio negocio. Estos resultados nos dan a conocer que en su mayoría este tipo de empresas son propietarios de estos negocios.

## **Tabla 2.**

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas:

Los resultados de la tabla 2; el 57% de las micro y pequeñas empresas afirman que tienen entre 4 a 6 años de permanencia en el rubro, estos resultados coinciden con Alejo, (2019). Que menciona que el 61.4% tienen más de 5 años de permanencia en el rubro, de igual manera, Rodríguez (2016). dice, que el 50.0% tienen más de 4 años de permanencia y por otro lado Lázaro, (2018) nos dice que el 80.0% tienen entre 6 a 10 años. Dando como resultado que la mayoría de las empresas su permanencia es así como lo demuestra los resultados

Según la tabla 2; El 93% de las empresas cuentan entre 1 a 5 empleados en el rubro, estos resultados coinciden con, Lázaro (2018) que determina que el 100.0% cuenta entre 1 a 5 trabajadores, Alejo, (2019). dice que el 92.3% cuentan de 1 a 5 trabajadores, también, Abanto. (2017). dice, El 75,0% tienen entre 1 a 5 colaboradores. Pero por otro lado no coincide con, Rodríguez, (2016) que nos dice el 100.0%, tiene menos de 10 trabajadores eventuales, estos resultados nos ayudan determinar que estos tipos de empresas cuentan con pocas cantidades de empleados que laboran en las organizaciones.

Los resultados de la tabla 2; demuestran que el 67% de las micro y pequeñas empresas afirman, que son de tipo familiar lo que trabajan, estos resultados coinciden con, Abanto (2017). dice que El 62,5% son familiares lo que trabajan, de igual manera, Peña (2018) dice, el 55.6% son familiares lo que trabajan, también por otro lado, Pejerrey 2017 dice que el 57.1% no son familiares lo que trabajan de su propio negocio, estos resultados nos dan a conocer que en sus mayorías los que laboran son familiares.

Como se puede observar en la tabla 2; el 53% de las micro y pequeñas empresas su objetivo de creación es de subsistencia, estos resultados no coinciden con Abanto (2017) que dice el 75,0% fueron creadas para generar utilidades, de igual manera, Alejo (2019) afirma que, el 53.8% fue creado por generar rentabilidad, estos resultados nos dan a conocer la importancia del objetivo de la creación de la empresa que en sus mayorías es por la generación de rentabilidad y subsistencia.

Referente a la tabla 2; el 37% de las micro y pequeñas empresas, afirman que sus constituciones son de tipo Sociedad anónima cerrada(S.A.C.) estos resultados coinciden con de Jimenez,( 2014) que dice que constituyen la columna vertebral de la economía, pues son las primeras generadoras de empleos, según datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía, indican que en México, quien en su resultado manifiesta que el 87% de las micro y pequeñas empresas, son de Sociedad anónima cerrada(S.A.C.). Estos resultados muestran que en ambos estudios los representantes tienen conocimiento a que sociedad pertenecen las empresas en donde están laborando.

**Tabla 3.**

Características de gestión de calidad en la capacitación del talento humano en las micro y pequeñas empresas:

Según la tabla 3; el 50% de representantes de las micro y pequeñas empresas afirman que, si conocen el significado de la gestión de calidad, estos resultados coinciden con, Abanto (2017) menciona que el 62,5% que si conocen en significado de gestión de calidad en la organización, de igual manera, Rodríguez, (2016) afirma que el 100.0% afirman que si conocen la gestión de calidad, por otro lado, Pejerrey, (2017) nos dice, el 78,6% si conocen la gestión de la calidad en los negocios, estos resultados nos describe que si conocen el concepto de la gestión de calidad en las empresas, lo cual es muy importante para su desarrollo de la empresa en este rubro.

Los resultados de la tabla 3; el 30% de representantes de las micro y pequeñas empresas afirman que utilizan como métodos innovadores al Outsourcing, estos resultados no coinciden con, Margaret (2018) que afirma el 60% conocen la técnica de las 5s, de igual manera, Alejo, (2019) nos dice que, el 100% conocen alguna técnica, y, por otro lado, Rodríguez, (2016) afirma que el 66.7%. usan las técnicas del Benchmarking. Estos resultados nos dan a conceder que las micro y pequeñas empresas usan diferentes técnicas en sus centros de operaciones.

Con respecto a la tabla 3, el 43% afirman que no se adecuan a los cambios en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas. Teóricamente estos resultados coinciden con Tari, (2009) quien menciona que la gestión de calidad es un sistema que percibe el mantenimiento y la mejora continua de toda las organizaciones con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, como teoría ha sido desarrollado a partir de tres principales contribuciones de los líderes de la calidad de (Deming 1982; Juran 1988) los modelos de la calidad que nos muestran aspectos para desarrollar una cultura de la calidad, liderazgo, participación, gestión de procesos, planificación y mejora continua. Estos resultados determinan que si existe siempre personas que no aceptaran el cambio de un momento a otro, pero si buscar otras alternativas para mejorar estos aspectos.

Según la tabla 3, el 30% de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirman que usan el método de la evaluación de 360°, estos resultados tienen una

coincidencia con Matute (2008) que indica que un 70% de los encuestados utilizan el método de la evaluación de 360°. Estos resultados no indica claro sobre el uso de los métodos de la evaluación de 360°, esto facilitara a que los trabajadores y empleados estén en constante evaluación.

Los resultados de la tabla 3; el 43% de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirman que a veces utilizan la optimización de rendimiento, estos resultados pueden coinciden con Margaret, (2018) que menciona, el 80 % a veces usan la optimización para la mejora el rendimiento en la micro y pequeña empresa, estos resultados son muy importante para la mejora del rendimiento en las empresas como una forma de optimizar.

Referente a la tabla 3, el 70% de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirman que, si conocen el término de capacitación, estos resultados coinciden con Rodríguez (2017). nos dice que el 40%. Sin conocen en término de la capacitación, de igual manera Saboya, (2017). Afirma que, si conocen la capacitación para mejor manejo en la MYPES, estos resultados nos dan a conocer la importancia del conocimiento que tiene la capacitación en las organizaciones.

Con relación a la tabla 3; el 63% de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirman que, si recibieron una capacitación antes de crear su empresa, estos resultados coinciden con Rodríguez, (2017). indica que el 40% se capacitaron para el ejercicio de la empresa, de igual manera, Saboya (2017). no dice que, en su totalidad se capacitación para alcanzar la competitividad empresarial. Estos resultados nos dan a conocer que es muy importante la capacitación antes de realizar o tomar algunas decisiones relacionado a la vida personal y empresarial.

Los resultados a la tabla 3, el 63% de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirman que, si participaron de algunas capacitaciones en los últimos años, estos resultados contrastan teóricamente con Maslow (2012) basándose en su teoría de jerarquía de necesidades construye un enfoque sobre la motivación basado en dos supuestos caso sobre la naturaleza humana, el cual genera la teorías X e Y, según la teoría X las personas de actitudes flojas son las que siempre van a ser amenazadas constantemente de la pérdida de su empleo para motivarse, este tipo de individuos son

incapaces de adoptar nuevas responsabilidades, un alto cargo en la empresa siempre amenazará constantemente a sus empleados con el despido y otras presiones con la idea que pueden ser eficientes de esta manera.

Según la tabla 3, el 33% de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirman que, si participaron de capacitación de 03 veces a mas, estos resultaos coinciden con Jiménez, (2014) el 70% indicaron que si participaron de capacitaciones de 5 a 8 veces. Estos resultados indican que en una empresa debería de haber contantemente capacitaciones para los trabajadores, en este sentido el personal de cargos altos en la organización buscará brindarles el apoyo y enseñarles a enfrentar desafíos y oportunidades que puedan tener.

Referente a la tabla 3; el 60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas piensan que la capacitación es una inversión, estos resultados no coinciden con, la teoría de Gonzales (2013) más por el contrario, menciona que la capacitación es un conjunto de actividades didácticas orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes de la persona que les permitirá poder para sus desempeños. Estos resultados nos dan a conocer que los representantes de cada empresa necesariamente tienen que invertir una suma de dinero para poder capacitar a sus empleados para el logro de mejores resultados

Los resultados de la tabla 3; el 47% de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirman que si capacitan a su personal, estos resultados coinciden con Matute (2008) quien menciona invocan al estado peruano y a todos los actores involucrados a cambiar de mentalidad y adoptar estrategias necesarias para lograr que el país cuente con un sistema nacional de capacitación de las micro y pequeñas empresas, en tanto ésta se encargue de articular eficientemente a todos los actores y logre en el mediano plazo cambios en el desarrollo y competitividad de la micro y pequeña empresa, Estos resultados demuestran que la capacitación es la base de los pilares más importantes para el fortalecimiento, sostenimiento y crecimiento de las empresas.

Según la tabla 3; el 30% de representantes de las micro y pequeñas empresas afirman que utiliza otros tipos de métodos para capacitar, estos resultados no coinciden con Margaret, (2018) nos dice que, el 60% de los representantes conocen la técnica de las

5s de igual manera, Alejo (2019) nos dice que, el 100% manifiestan conocer alguna técnica, también por otro lado, Rodríguez, (2016) el 66.7% usan las técnicas del Benchmarking, estos resultados nos muestra que es muy importante que toda empresa o entidad utilicen distintos métodos para poder capacitar a sus trabajadores.

Los resultados de la tabla 3; el 57% de los representantes de las micro y pequeñas empresas, afirman que los contenidos que utilizan para capacitar al personal es el trabajo en equipo, esto resultados coincide con, Abanto, (2017) que dice, el 62,5% que la capacitan en actividades de trabajos en equipo, de igual manera, Margaret, (2018) nos dice que, el 80 % reconoce y capacitan sobre el trabajo en grupo, y por otro lado, Alejo (2019) el 61.5% capacitan en trabajo que unen al grupo en sus negocios, estos resultados nos dan a conocer que siempre las empresas capacitan a su personal en temas inherentes a su actividad.

Los resultados de la tabla 3; demuestra que el 40% de los representantes de las micro y pequeñas empresas, afirman que los beneficios que aportan son la mejora continua con la capacitación, estos resultados coinciden con, lázaro (2018) nos dice que el 100.0% a veces motivan en el aporte en beneficio a realizar acciones de mejora continua del servicio, este resultado nos da a conocer que la capacitación es importante porque va ayudar en la mejora constantemente las empresas.

**Tabla 4.**

Plan de mejora de la gestión de calidad en la capacitación de talento humanos en las micro y pequeñas empresas:

Para que una empresa pueda responder ante los cambios que presenta su entorno y cumplir con los objetivos de su empresa, debe implantar un plan de mejora con la finalidad de atacar puntos débiles de la empresa, de esta forma enfrentar las debilidades y plantear posibles soluciones al problema.

**PLAN DE MEJORA****1. Datos generales:**

- Nombre o razón social: Dirigido a las micro y pequeñas empresas del rubro de la Construcción de Viviendas y Obras Civiles diversas en la Provincia de Huaraz, 2019
- Giro de la empresa: Construcción de Viviendas y Obras Civiles diversas.
- Pje. Chorrillos 144, Independencia Huaraz.
- Nombre de los representantes: Dueños.

**2. Misión**

Ofrecer los servicios de calidad superior, con el impulso en la construcción y obras civiles, lograr posicionamiento n el mercado.

**3. Visión**

Ser una empresa comprometida con nuestros clientes, brindándoles la seguridad en los servicios múltiples en general de calidad que brinda y a precio justo, logrando satisfacer sus necesidades a nuestros clientes, y expandirnos en los mercados

**4. Objetivos**

Construir y vender servicios de alta calidad para el cliente en nuestro mercado  
Posicionarse en los próximos años, como la mejor empresa responsable

Capacitar al equipo técnico de la empresa para aumentar la productividad y reducir costos.

Implementar recursos tecnológicos para la empresa

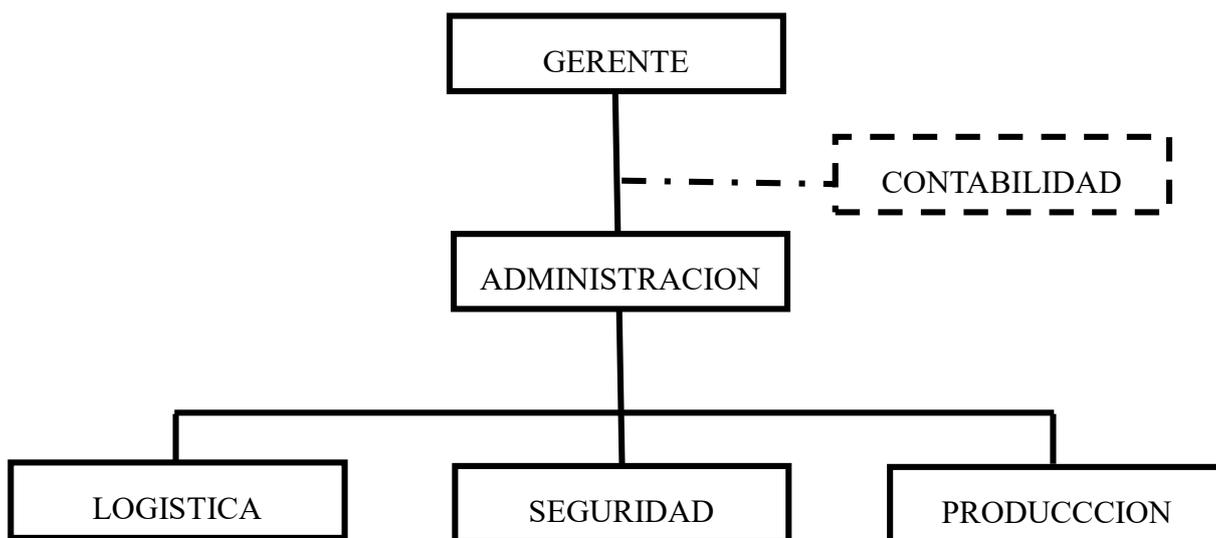
Asegurar una buena atención en los servicios para satisfacer los clientes

## 5. Productos y/o servicios

Ofrecer servicios de calidad

- Construcción de obras civiles
- Construcción de Viviendas y Obras Civiles diversas

## 6. Organigrama de la empresa:



### 6.1 Descripciones de funciones

Cargo	Gerente general
Perfil	<ul style="list-style-type: none"><li>- Licenciado en administración.</li><li>- Experiencia comprobada de 2 años en el rubro.</li><li>- Planificar, establecer, tutelar y fiscalizar el desarrollo de las constructoras en el mercado.</li></ul>
Funciones	<ul style="list-style-type: none"><li>- Enunciar los objetivos y medios para lograr y otras ocupaciones que la empresa tenga.</li></ul>
Cargo	Contador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"><li>- Estudios universitarios o técnicas.</li><li>- Experiencia comprobada de 2 años en labores contables.</li></ul>
Funciones	<ul style="list-style-type: none"><li>- Manejar y controlar la situación financiera de la empresa y otras funciones que la empresa disponga.</li></ul>
Cargo	Administrativo

Perfil	- Estudios universitarios o técnicos en administración - Experiencia comprobada de 2 años.
Funciones	- Analizar y controlar las estrategias administrativas. - Supervisar el desempeño de los empleados y demás funciones que disponga la empresa.
Cargo	Logística
Perfil	- Estudios universitarios o técnicos en administración - Experiencia comprobada de 2 años. - Analizar y controlar las estrategias de logísticas.
Funciones	- Supervisar el control de ingreso y salida de los productos y demás ocupaciones que coloque la empresa.
Cargo	Seguridad
Perfil	- Estudios universitarios en ingeniería y afines - Experiencia comprobada de 2 años. - Analizar y controlar las estrategias de seguridad y salud ocupacional de todo personal de la empresa
Funciones	- Supervisar la seguridad y salud ocupacional en los empleados y demás funciones que disponga la empresa.

## 6.2. Diagnóstico empresarial

<b>FACTORES INTERNOS</b>	<b>Fortalezas (F)</b>	<b>Oportunidades (O)</b>	<b>FACTORES EXTERNOS</b>
	F1. Cuenta con técnicas de gestión de proyectos	O1. Se encuentra registrado como contratista para licitaciones estatales	
	F2. Buen conocimiento de nuevas tendencias y relaciones con sus proveedores	O2. Existen financiamiento por empresa y tener acceso a los créditos	
	F3. Equipo propio para traslado de materiales	O3. El crecimiento de obras de la constructora anualmente	
	<b>Debilidades (D)</b>	<b>Amenazas (a)</b>	
	D1. Falta de coordinación y organización del equipo de trabajo	A1. Amenaza de nuevos competidores	
	D2. Falta una definición de cargos en el área de RR. HH	A2. Los pagos de las entidades son a largo plazo	
	D3. Falta de compromisos con los clientes	A3. Retrasos en obras	
<b>ESTRATEGIAS FODA</b>			
<b>Estrategias (FO)</b>		<b>Estrategias (DO)</b>	

F1, O3. Nos permitirá realizar todo tipo de proyectos en la región aprovechando el crecimiento en las construcciones

D2, O1. Podemos aumentar nuestras postulaciones a obras estatales con buenas propuestas para compensar nuestro poco tiempo en el mercado.

#### **Estrategias (FA)**

F3, A1. adaptación a todo tipo de requerimiento tenemos una ventaja competitiva frente a los nuevos competidores, aunque los costos de los materiales vayan al alza la empresa cuenta con transporte propio y podemos tener un costo menor que la competencia

#### **Estrategias (DA)**

D1, A1, A2. mejorar el reclutamiento de encargados de obras para poder mantener la buena evaluación de la empresa y acceder a financiamiento, la empresa para reducir las oportunidades de nuevos competidores amortigua la espera de pagos de las entidades

### **7. Indicadores de gestión**

#### **Indicadores**

La falta de responsabilidad de los representantes impide, realizar una considerada gestión de calidad

La apreciación que se realiza al personal, mediante la evaluación no es regular

La empresa solo a veces cuenta con programas de capacitación

#### **Evaluación de los indicadores**

Investigar proposición con expertos para establecer una gestión de calidad, así mismo reunir a todos los órganos de cada área favoreciendo a participar para una correcta gestión administrativa adquiriendo mayor rendimiento

Designar un personal responsable con experiencia y conocimiento para una correcta evolución de personal

La alta dirección evaluar constantemente al RH para conocer el motivo que lleva a que no cumplan con sus trabajos

### **8. Problemas**

#### **Indicadores**

La falta de responsabilidad de los representantes impide, realizar una considerada gestión de calidad

#### **Problema**

El descuido y la irresponsabilidad en estar al tanto sobre argumentos de gestión institucional además porque tienen preferencias en otras acciones de negocio

#### **Seguimiento del problema**

Investigar proposición con expertos para establecer una gestión de calidad, así mismo reunir a todos los órganos de cada área favoreciendo a participar para una correcta gestión administrativa adquiriendo mayor rendimiento

La apreciación que se realiza al personal, mediante la evaluación no es regular	Falta de responsabilidad por parte de los representantes ya que muchas veces no cuentan con tiempo suficiente y escasamente se encuentran en la empresa	Designar un personal responsable con experiencia y conocimiento para una correcta evolución de personal
La empresa solo a veces cuenta con programas de capacitación	Por la irresponsabilidad y desinterés del área de RH. Par elaborar un programa de capacitación estructurado	La alta dirección evaluar constantemente al RH para conocer el motivo que lleva a que no cumplan con sus trabajos

## 9. Establecer soluciones

### 9.1. establecer acciones

<b>Indicadores</b>	<b>Problema</b>	<b>Acción de mejora</b>
La falta de responsabilidad de los representantes impide, realizar una considerada gestión de calidad	El descuido y la irresponsabilidad en estar al tanto sobre argumentos de gestión institucional además porque tienen preferencias en otras acciones de negocio	Contratar expertos para establecer una gestión de calidad Reunir a todos los órganos de cada área favoreciendo a participar gestión administrativa
La apreciación que se realiza al personal mediante la evaluación no es regular	Falta de responsabilidad por parte de los representantes ya que muchas veces no cuentan con tiempo suficiente y escasamente se encuentran en la empresa	Designar un personal responsable con experiencia y conocimiento para una correcta evaluación de personal
La empresa solo a veces cuenta con programas de capacitación	Por la irresponsabilidad y desinterés del área de RRHH. Par elaborar un programa de capacitación estructurado	Evaluar constantemente al personal para conocer el motivo que lleva a que no cumplan con sus trabajos

## 9.2. Estrategias que se desean implementar

Items	Indicadores	dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	La falta de responsabilidad de los representantes impide, realizar una considerada gestión de calidad	El descuido y la irresponsabilidad en estar al tanto sobre argumentos de gestión institucional además porque tienen preferencias en otras acciones de negocio	3 meses	Contrato de expertos para establecer una gestión de calidad Reunir constantemente a todos los órganos de cada área favoreciendo a participar gestión administrativa	Programas de gestión
2	La apreciación que se realiza al personal, mediante la evaluación no es regular	Falta de responsabilidad por parte de los representantes ya que muchas veces no cuentan con tiempo suficiente y escasamente se encuentran en la empresa	3 meses	Designar siempre a un personal responsable con experiencia y conocimiento para una correcta evaluación de personal	Procedimiento de evaluación
3	La empresa solo a veces cuenta con programas de capacitación	Por la irresponsabilidad y desinterés del área de RH. Par elaborar un programa de capacitación estructurado	3 meses	Evaluar constante al personal para conocer el motivo, por qué no cumplan con sus trabajos	Implementación de buzón de quejas

### 9.3. Recursos para la implementación de las estrategias

Items	Estrategias	Recursos Humanos	Recursos económicos	Recursos tecnológicos	Tiempo
1	La falta de responsabilidad de los representantes impide, realizar una considerada gestión de calidad	El descuido y la irresponsabilidad en estar al tanto sobre argumentos de gestión institucional además porque tienen preferencias en otras acciones de negocio	S/ 15,000	Contrato de expertos para establecer una gestión de calidad Reunir constantemente a todos los órganos de cada área favoreciendo a participar gestión administrativa	3 meses
2	La apreciación que se realiza al personal, mediante la evaluación no es regular	Falta de responsabilidad por parte de los representantes ya que muchas veces no cuentan con tiempo suficiente y escasamente se encuentran en la empresa	S/. 5,000	Designar siempre a un personal responsable con experiencia y conocimiento para una correcta evaluación de personal	3 meses
3	La empresa solo a veces cuenta con programas de capacitación	Por la irresponsabilidad y desinterés del área de RH. Par elaborar un programa de capacitación estructurado	S/ 15,000	Evaluar constante al personal para conocer el motivo, por qué no cumplan con sus trabajos	3 meses

### 10. Cronograma de actividades

N°	Tarea	Inicio	Final	Enero - diciembre
1	Contrato de expertos para establecer una gestión de calidad Reunir constantemente a todos los órganos de cada área favoreciendo a participar gestión administrativa	01-01-22	31-03-22	
2	Designar siempre a un personal responsable con experiencia y conocimiento para una correcta evaluación de personal	01-01-22	30-06-22	
3	Evaluar constante al personal para conocer el motivo, por qué no cumplan con sus trabajos	01-01-22	30-06-22	

## **VI. Conclusiones**

### **Conclusiones**

#### **Conclusión general**

Se han determinado las características de Gestión de calidad en la capacitación del talento humano y plan de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro de la Construcción de Viviendas y Obras Civiles diversas en la Provincia de Huaraz, 2019, porque estuvieron casi siempre con el conocimiento de la capacitación con sus colaboradores, tener liderazgo en sus empresa, recibir un nivel de motivación por parte de sus colaboradores, y por parte de la empresa, tienen la capacidad de autodeterminación, generar esfuerzos integrados para lograr objetivos , generar valores positivos y emocionales con sus colaboradores de la empresa y lograr los objetivos de la gestión de calidad, considerando que realizan diagnóstico de la situación actual y formulan planes, aplican soluciones de mejora continua, observan si se lleva a cabo el desarrollo de los planes ejecutados, verifican los resultados obtenidos de las actividades planeadas, comparar resultados obtenidos con los resultados anteriores y tienen propuestas de planteamiento de nuevas estrategia para la mejora de la empresa

#### **Conclusiones específicas**

- Se ha determinado las características de los gerentes o representantes legales las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro de la Construcción de Viviendas y Obras Civiles diversas en la Provincia de Huaraz, 2019; porque los dueños o representantes de las MYPES tenían de 18 a 30 años, la mayoría de género femenino y con grado de instrucción de secundaria, siendo dueños y tiempo de experiencia de 0 a 3 años.
- Se ha determinado las principales características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro de la Construcción de Viviendas y Obras Civiles diversas en la Provincia de Huaraz, 2019, porque la mayoría tenía una permanecía de 0 a 3 años en el rubro, contando de 1 a 5 trabajadores,

mayormente familiares que trabajan y su constitución como persona natural con la finalidad de solventar su subsistencia

- Se ha determinado las principales características de Gestión de calidad en la capacitación del talento humano y plan de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro de la Construcción de Viviendas y Obras Civiles diversas en la Provincia de Huaraz, 2019; considerando que la mayoría siempre con la gestión de calidad, considerando que realizan diagnóstico de la situación actual y formulan planes, aplican soluciones de mejora continua, observan si se lleva a cabo el desarrollo de los planes ejecutados, verifican los resultados obtenidos de las actividades planeadas, comparar resultados obtenidos con los resultados anteriores y tienen propuestas de planteamiento de nuevas estrategia para la mejora, casi siempre con el conocimiento de la capacitación con sus colaboradores, tener liderazgo en sus empresa, recibir u nivel de motivación por parte de sus colaboradores, y por parte de la empresa, tienen la capacidad de autodeterminación, generar esfuerzos integrados para lograr objetivos , generar valores positivos y emocionales con sus colaboradores de la empresa

## **Aspectos complementarios**

### **Recomendaciones**

- Las micro y pequeñas empresas de rubro del sector servicios, rubro de la Construcción de Viviendas y Obras Civiles diversas en la Provincia de Huaraz, deben adoptar y poner en práctica la gestión de calidad con la capacitación en la administración con el fin de mejorar sistemáticamente y permanentemente su atención al público usuario con un servicio de calidad.
- Los dueños o representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro de la Construcción de Viviendas y Obras Civiles diversas en la Provincia de Huaraz, deben capacitarse permanentemente para orientar y dirigir mejor a sus colaboradores, y que cumplan sus actividades laborales con motivación intrínseca en favor del usuario.
- Es necesario que las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro de la Construcción de Viviendas y Obras Civiles diversas en la Provincia de Huaraz, tengan un crecimiento sostenido en el tiempo, para crear más fuentes de trabajo y contribuir a la solución de la ampliación del mercado laboral.
- Las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro de la Construcción de Viviendas y Obras Civiles diversas en la Provincia de Huaraz, deben de aplicar la gestión de calidad utilizando el plan de mejora para lograr con una capacitación permanente de los trabajadores y lograr una contribución participativa en la elaboración de nuevos planes para la superación de deficiencias.
- Las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro de la Construcción de Viviendas y Obras Civiles diversas en la Provincia de Huaraz, 2019 deben aplicar en todos sus procesos de formación de la fuerza laboral, el uso de la técnica para fomentar la inteligencia emocional positiva en los colaboradores logrando un compromiso con los objetivos empresariales.

## Referencias bibliográficas

- Abanto Bravo, L. M. (2019). *Propuesta de mejora en la capacitación de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro instituciones educativas de nivel inicial, en el distrito de Surquillo, 2019*. Monográfico, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lima, Lima. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17354/gestion\\_calidad\\_capacitacion\\_personal\\_Abanto\\_Bravo\\_Luis\\_Manuel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17354/gestion_calidad_capacitacion_personal_Abanto_Bravo_Luis_Manuel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alava Alavarez, A. A. (2013). *Ingeniería en Administración de Empresas*. Ecuador.
- Alejo Rosales, F. S. (2017). *Gestión de calidad con el uso de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro salones de belleza y spa en la avenida Pacífico, distrito de Nuevo Chimbote, año 2017*. Monográfico, Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10328/gestion\\_de\\_calidad\\_mejora\\_continua\\_alejo\\_rosales\\_fanny\\_silda.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10328/gestion_de_calidad_mejora_continua_alejo_rosales_fanny_silda.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Aranda Solis, D. F. (2017). *Cracterizacion de la Capacitacion en Formacion de Equipos de Trabajo en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio - Rubro Prepracion de Ordenadore y Equipos Perifericos del Distrito de Huaraz, 2015*. universidad católica los ángeles de chimbote, Ancash, Huaraz.
- Arias, M. (2017). *Perspectiva de la Pequeña Empresa en España*. ESPAÑA: KPMG.S.A. Obtenido de <https://www.comerciodesegovia.es/wp-content/uploads/informe-perspectivas-pymes-2017-002.pdf>
- Armas Talledo, H. J. (2020). *Caracterización de la capacitación y competitividad de la MYPE rubro Abarrotes de Tumbes, año 2013*. universidad católica los ángeles de chimbote, Piura. Obtenido de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD\\_b23e33fcc225340b6b199a3ec5d0f4bf/Description#tabnav](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_b23e33fcc225340b6b199a3ec5d0f4bf/Description#tabnav)
- Bilbaoactual. (22 de Octubre de 2015). Bizkarra recibe el Premio a la Trayectoria en el Comercio Vasco 2015 - See more at: <http://www.bilbaoactual.com/bizkarra->

recibe-el-premio-a-la-trayectoria-en-el-comercio-vasco-2015/#sthash.UyBgH3li.dpuf. *Bilbaoactual*. Obtenido de <http://www.bilbaoactual.com/bizkarra-recibe-el-premio-a-la-trayectoria-en-el-comercio-vasco-2015/>

Bustamante, C. (2011). *Terminos Comunes*.

Carlos, R. (2013). *Adecuacion y Orden en un taller de mecanica*. Canta: Guillen.

Chiavenato, I. (2007). *Introduccion a la teoria de la administracion*. Mexico: Elsevier Editora Ltda.

Chimbotenlinea. (18 de Diciembre de 2014). Panaderías multadas por preparar panetones en condiciones insalubres . *chimbotenlinea.com*. Obtenido de <http://chimbotenlinea.com/18/12/2014/chimbote-panaderias-multadas-por-preparar-panetones-en-condiciones-insalubres>

Chincha Toledo, V. I. (2020). *Propuesta de mejora de los factores relevantes de la capacitación laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro constructoras de obras civiles del barrio Belén, Huaraz 2020*. Monografico, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ancash, Huaraz. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/21222>

COMEX PERU. (2019). Las micro y pequeñas empresas en el Perú. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mype-001.pdf>

ComexPeru. (2018). Situación de las MYPE en 2017: Muchos reto en el camino. *Semanario 948*, (pág. 4). Lima. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/situacion-de-las-mype-en-2017-muchos-retos-en-el-camino>  
<https://www.comexperu.org.pe/articulo/situacion-de-las-mype-en-2017-momexperu.org.pe/articulo/situacion-de-las-mype-en-2017-muchos-retos-en-el-camino>

crecemype. (2014). Cuáles son los beneficios de las BPMG. *www.crecemype.pe*. Obtenido de <http://www.crecemype.pe/portal/index.php/beneficios-de-las-bpmg>

Deming. (1989). *La calidad*.

Elcomercio. (08 de Septiembre de 2015). OIT: mypes son las mayores generadoras de

- empleo en la región. *El comercio*. Obtenido de <http://elcomercio.pe/economia/mundo/oit-mypes-son-mayores-generadoras-empleo-region-noticia-1839318>
- Eldinero. (15 de Septiembre de 2015). Industria y Comercio adopta estrategia de “las cinco S”. *Eldinero, periodismo económico y financiero responsable*. Obtenido de <http://www.eldinero.com.do/16366/industria-y-comercio-adopta-estrategia-de-las-cinco-s/>
- Eltribuno. (18 de Junio de 2012). Norma de calidad para la gastronomía. *El Tribuno*. Obtenido de <http://www.eltribuno.info/norma-calidad-la-gastronomia-n171372>
- empresas & eventos. (2014). Panadería San Jorge la innovación como clave del éxito. *Revista empresas & eventos*. Obtenido de <http://www.revistaempresasyeventos.com/?p=entrevista-central>
- Espiritu Simon, R. V. (2017). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías en la provincia de Leoncio Prado, período 2017*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huanuco, Leoncio Prado.
- Ferraro, C., & Rojo, S. (2018). *Las MIPYMES en América Latina y el Caribe*. Organización Internacional del Trabajo ( OIT). Santiago de Chile: Copyright © Organización Internacional del Trabajo 2018. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms\\_654249.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_654249.pdf)
- Galves Medina, L. A. (2014). *Implementacion de la gestion de la calidad*. New Yourk.
- Gisela, F. G. (2010). *instituto de cpacitacion parael obrero de la construccion*. Chile.
- Gonzales, M. S. (2013). *empleo en el peru*. lima - peru: ministerio de trabajo y promocion del empleo.
- Gryna, J. (1993). *Calidad de Diseño*.
- Guillermo, A. (2011). *Gestion de la calidad en el modelo keynesiano*. Lima: Crea Mental.
- Huaraz noticias. (21 de noviembre de 2014). Independencia "Operativos a Hornos y Panaderías". *Huaraz Noticias*. Obtenido de <http://www.huaraznoticias.com/locales/independencia-operativos-a-hornos-y->

panaderías

INFOCALIDAD. (08 de Enero de 2014). La importancia de la calidad integral. *infocalidad*. Obtenido de <http://www.infocalidad.net/archives/opinion/la-importancia-de-la-calidad-integral>

Jimenez Cruz, R. (2014). *Micro innovacion, un estrategia para el crecimiento de las PYMES*. Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingenieria y Ciencias Sociales y Administrativas. Mexico: UPIICSA.

Julio, C. M. (2009). *Las estrategias de las 5 S, con un plan estrategico de implementacion*. Guatemala: Advece Mental.

La Prensa. (11 de Julio de 2013). En las panaderías del Perú falta mano de obra calificada. *LaPrensa.pe*. Obtenido de <http://laprensa.peru.com/economia/noticia-panaderias-peru-falta-mano-obra-calificada-9683>

Lázaro Sánchez, M. E. (2018). *Principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE del sector artesanía, rubro carpintería, Huaraz 2018*. Monografico, Ancash, Huaraz. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10198>

Leo Siu, A. (2019). Informe Economico de la construccion ( IEC). *CAPECO*, 42. Obtenido de <https://es.calameo.com/read/005980558bdab581c5ae1>

Ley N° 30056. (2 de julio de 2013). ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. *ley N° 30056*. Lima, Lima, Peru: Congreso de la República. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>

Lopez Gumucio, J. (2010). La seleccion de personal basadas en competencias y su relacion con la eficacia organizacional. *PERSPECTIVAS*, 131.

Maslow, A. (2012). *Teoria dela Jeraquias*. California: Publishing Company.

Matute, G. A. (2008). *Sistema de capacitacion para las MYE Peruana*. Peru.

Moreira Ortega, R. A. (2013). *necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la universidad cristiana latinoamericana extensión guayaquil para mejorar la calidad de servicio. propuesta de un módulo práctico*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1666/1/TESIS%20COMPLETA%20ROSA%20AMELIA%20MOREIRA%20ORTEGA.pdf>

- NOTICIAS24. (01 de Diciembre de 2014). Inauguran el Primer Congreso de Gestión de la Calidad del sector petrolero en Porlamar. *NOTICIAS24*, pág. 1. Obtenido de <http://www.noticias24.com/venezuela/noticia/265922/inauguran-el-primer-congreso-de-gestion-de-la-calidad-del-sector-petrolero-en-porlamar/>
- Obregon Martin, M. A. (2008). *Capacitacio y desarrollo de los Recursos Humanos*. Cuba.
- Ojo. (22 de Mayo de 2015). Clausuran histórica pastelería 'La Liguria' por hallazgo de ratas y cucarachas. *Ojo*. Obtenido de <http://ojo.pe/impacto/clausuran-historica-pasteleria-la-liguria-por-hallazgo-de-ratas-y-cucarachas-198262/>
- Olea Soto , C. (2010). *evaluación de impacto de la capacitación: caracterización y una propuesta para la gran empresa privada chilena*. Monografico, Universidad de Chile, Santiago. Obtenido de [http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cs-olea\\_c/pdfAmont/cs-olea\\_c.pdf](http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cs-olea_c/pdfAmont/cs-olea_c.pdf)
- Olivares, S., & González, M. (2014). Condiciones generales de trabajo. Estrategia de las 5S y aspectos Generales. En S. Olivares, & M. González, *Psicología del trabajo* (págs. 150 - 154). Mexico: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=11013314&ppg=165>
- Palacios Dongo, A. (18 de Agosto de 2018). Perú: Situación de las micro y pequeñas empresas. *La Republica*, págs. 4-5.
- Palomino Suarez, L. A. (2012). “Aplicación de herramientas de lean manufacturing en las líneas de envasado de una planta envasadora de lubricantes”.
- Parra Ortiz, S., & Mendieta Velasco, J. (2016). *El bajo nivel de capacitación en el sector turístico del Cantón, tanto de profesionales y servidores turísticos*. Monografico, Cuenca, Ecuador. Obtenido de <http://201.159.222.99/bitstream/datos/5528/1/11857.pdf>
- Pejerrey Cabanillas, P. K. (2017). *Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de calzado, en el centro comercial Santa María de Chimbote, 2017*. Universidad

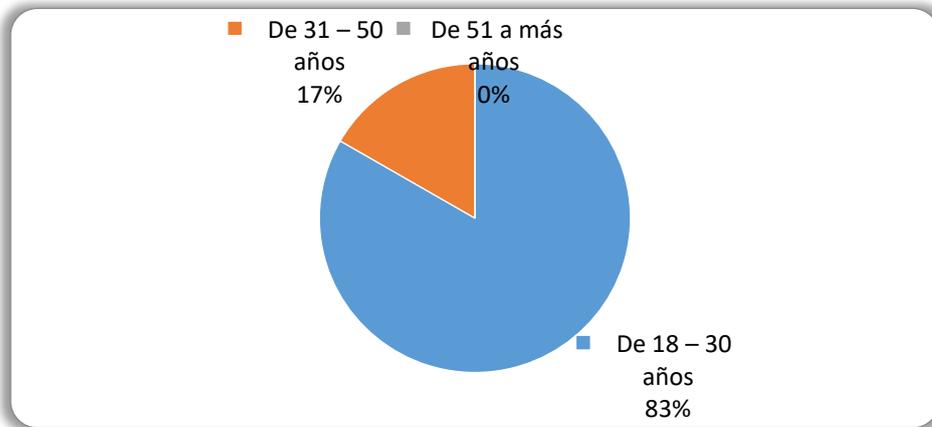
- Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Obtenido de [repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11094/atencion\\_al\\_cliente\\_pejerrey\\_cabanillas\\_pamela\\_karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11094/atencion_al_cliente_pejerrey_cabanillas_pamela_karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quijano Fabián, P. R. (2019). *Capacitación y competitividad en las mypes del sector servicio rubro restaurantes del casco urbano de Huacho*. 2018. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lima, Huacho. Obtenido de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD\\_ffa15f522028e2152ee5140d67c81756](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_ffa15f522028e2152ee5140d67c81756)
- Rajadell, M., & Sánchez, J. (2010). Módulo I. Herramientas Lean 5S. En M. Rajadell, & J. Sánchez, *Lean Manufacturing, la evidencia de una necesidad* (págs. 48 - ). Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=10526533&p00=las+5s+seiri>
- Ramirez, W. (16 de Agosto de 2018). El 75% de mypes de manufactura reconoce que producir con calidad favorece su posición en mercado. *Gestion*, pág. 10. Obtenido de <https://www.google.com/search?q=El+75.5%25+de+las+micro+y+peque%C3%B1as+empresas+que+se+dedican+al+rubro+de+manufacturaci%C3%B3n+est%C3%A1+considerado+en+la+producci%C3%B3n+con+la+calidad+el+cual+esa+permitido+un+excelente+posici%C3%B3n+en+el+clientes+com>
- Ramos Campos, S. (2004). *Mala prevención de maquinaria en una panadería*.
- Ramos Mendez, G. O. (2007). *Incidencias del Financiamiento y la Capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Agrario y su Implicancia en el Desarrollo Socio Económico del Distrito de Santa*. Tesis, Universidad Los Angeles de Chimbote, Ancash, Chimbote - Peru.
- Ramos Rio, J. C. (2009). “Propuesta de metodología para la implementación de 5s’s.
- Rodríguez , T. (2018). *Circulo de Deming*. Lima, Perú: Instituto Navarro de Administración Pública. Recuperado el 18 de Junio de 2018, de <file:///C:/Users/carsa/Downloads/Documento.pdf>
- Rojas Santos, F. J. (2018). *capacitación y desempeño laboral*. monografico, universidad rafael landívar, quetzaltenango. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>

- rojas santos, f. j. (2018). *capacitación y desempeño laboral*. universidad rafael landívar, quetzaltenango. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>
- RPP. (04 de Noviembre de 2015). Cierran panadería que no cumplía con medidas de salubridad. *Rpp noticias*. Obtenido de <http://rpp.pe/peru/lambayeque/cierran-panaderia-que-no-cumplia-con-medidas-de-salubridad-noticia-910951>
- Ruiz, M. (29 de Abril de 2018). Construcción Sostendra Crecimiento hasta el 2021. *Peru 21*, pág. 1.
- Rutty, M. G. (2007). *Evaluación de Impacto en la Capacitación de los Recursos Humanos*. Tesis Doctoral, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.
- SACRISTAN, F. R. (2005). *LAS 5 S, Orden y Limpieza en el trabajo*. España: Fundación Confemetal.
- Sanchez Fuigueroa, C. O. (2006). *Aplicación de la herramienta de las cinco "S" en Fricos de Colima*. Colima.
- sanchez, c. (2012). *la metodología de las cinco S*. Mexico: Cmp contuidea.
- SEDAPAL. (2010).
- SEDAPAL. (2010).
- Sousa, C. (27 de Octubre de 2015). Servicios legales y las normas de gestión de calidad. *La estrella de Panamá*. Obtenido de <http://laestrella.com.pa/economia/servicios-legales-normas-gestion-calidad/23900306>
- SUNAT. (2015). Características de la micro y pequeñas empresas, recuperado de: *SUNAT*. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/caracteristicas-microPequenaEmpresa.html>
- Tamara Vargas, L. D. (2017). *Gestión de calidad con el uso del liderazgo transformacional en las Micro y Pequeñas Empresas constructoras, rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017*. Monográfico, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ancash, Huaraz. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4564>
- Tari Guillo, J. G. (2009). *Dimensiones de la Gestión del conocimiento y de la Gestión de la Calidad*. España: European Academy.

- Tari Guillo, J. J. (2000). Calidad Total: Fuente de Ventaja Competitiva. En J. J. Tari Guillo, *Calidad Total: Fuente de Ventaja Competitiva* (pág. 7). España: Espagrafic.
- TN. (8 de Mayo de 2015). Palermo: clausuran una tradicional panadería por ratas. *TN, Sociales*. Obtenido de [http://tn.com.ar/sociedad/palermo-clausuran-una-tradicional-panaderia-por-ratas\\_589653](http://tn.com.ar/sociedad/palermo-clausuran-una-tradicional-panaderia-por-ratas_589653)
- Vela, L. (4 de junio de 2007). *Monografías*. Recuperado el 12 de julio de 2013, de [http://www.monografias.com/usuario/perfiles/lindon\\_vela\\_melendez/monografias](http://www.monografias.com/usuario/perfiles/lindon_vela_melendez/monografias)
- Vizacarra Reyna, N. (2009). Importancia de la Capacitacion de la PYMES. *MUNDOPYME*.
- Vladivia, G. (13 de Noviembre de 2018). Sector construcción crecería 4% ante peores expectativas para últimos meses. *El comercio*, págs. 7-8.
- Walter Ramírez. (16 de Agosto de 2018). *75% de mypes de manufactura reconoce que producir con calidad les favorece*, págs. 6-7.
- Yumbra Arévalo, W. E. (2010). *Mejoramiento del proceso productivo en la obtencion de pan de molde mediante la metodologia de las 5 S*. Guayaquil.

## Anexos

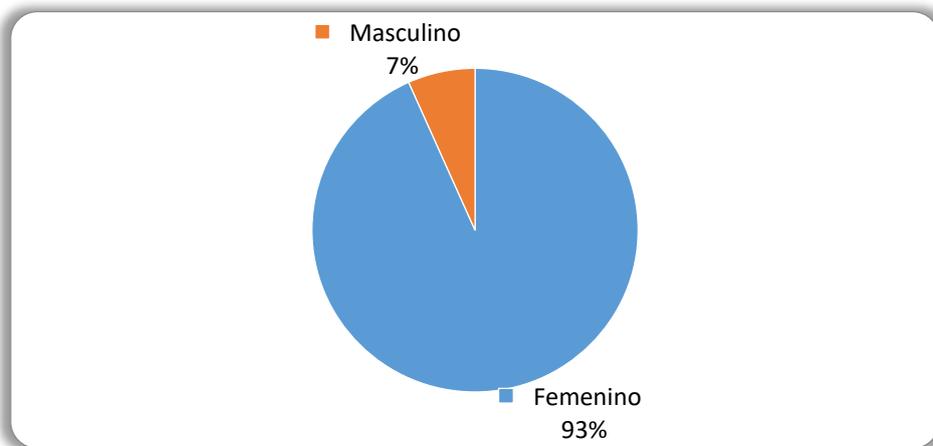
### Anexos 01: Figuras



**Figura 1. Edad**

**Fuente: Tabla 1**

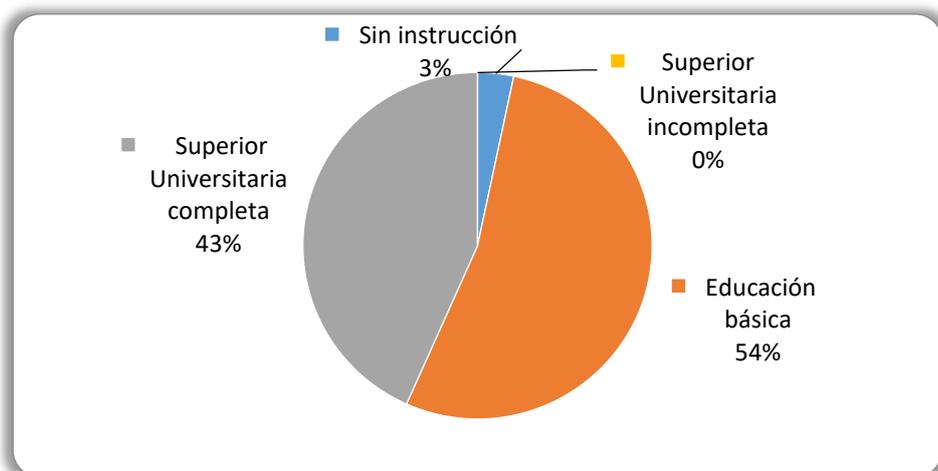
**Interpretación:** Del total de encuestados, el 83% de los representantes tienen entre 18 a 30, a diferencia del 17% quienes mencionaron tener entre 31 – 50 años.



**Figura 2. Genero**

**Fuente: Tabla 1**

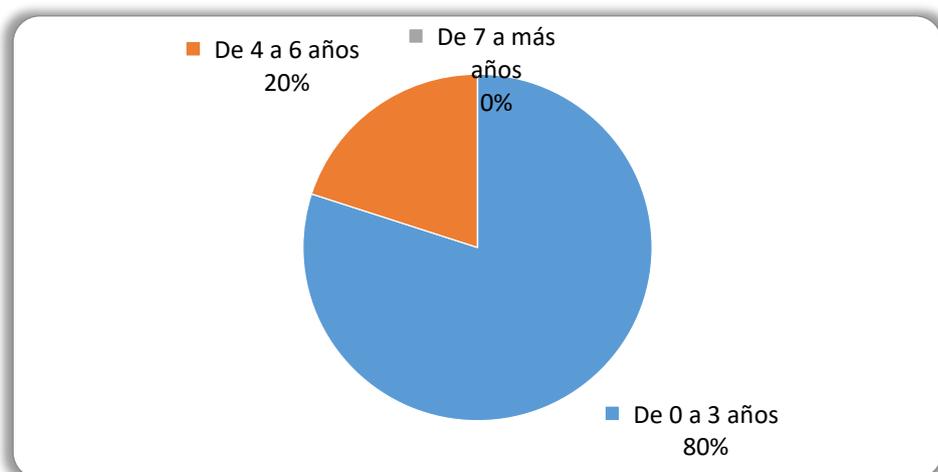
**Interpretación:** Del total del 100% igual a 30 encuestados, el 93% de los representantes de la micro y pequeñas empresas son de género femenino, y un 7% de encuestados mencionaron ser del género masculino.



**Figura 3. Nivel de instrucción**

**Fuente: Tabla 1**

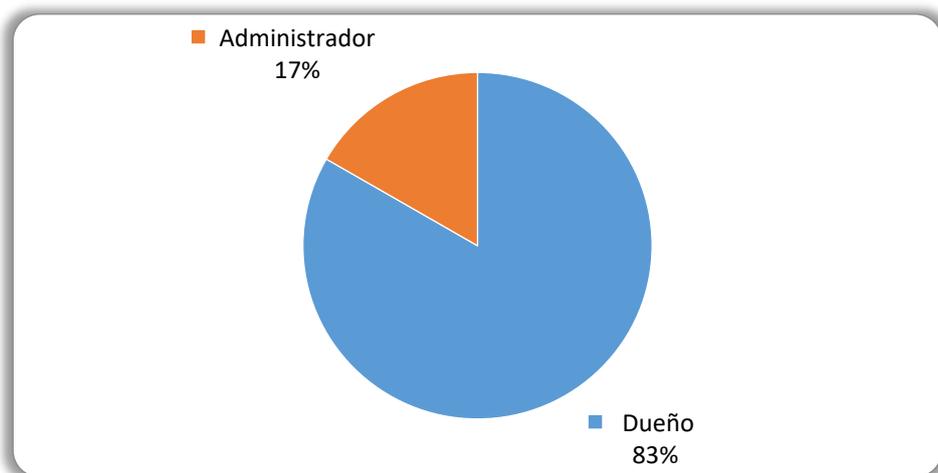
**Interpretación:** Del total de encuestados, el 54% de representantes de las micro y pequeñas empresas son de educación básica, el 43% mencionaron ser de Superior Universitaria completa, el 3% indicaron no tener Sin instrucción



**Figura 4. Tiempo que se desempeña en el cargo**

**Fuente: Tabla 1**

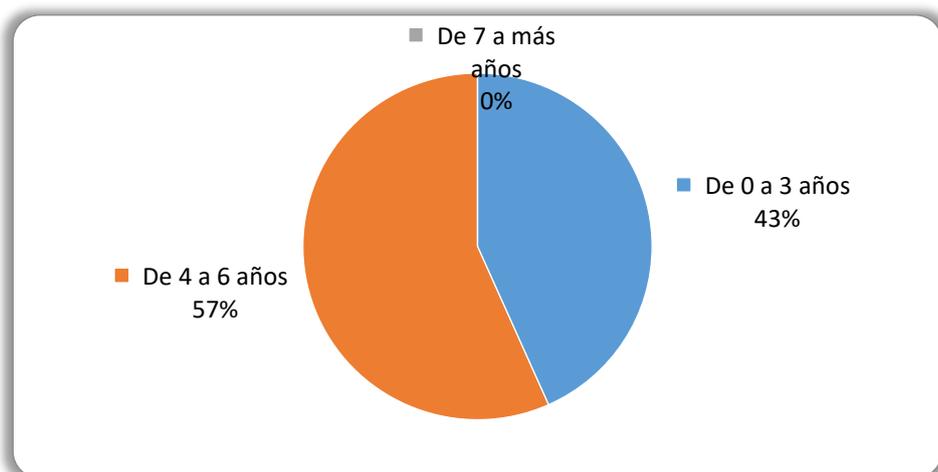
**Interpretación:** De acuerdo a la tabla y figura 4; el 80% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 0 a 3 años, el 20% opinaron tener entre 4 a 6 años.



**Figura 5. Cargo que desempeña**

**Fuente:** Tabla 1

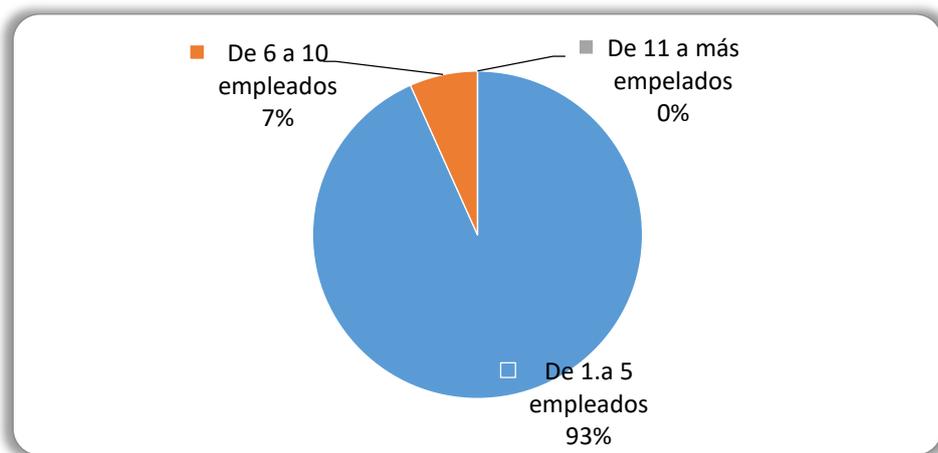
**Interpretación:** Del 100% igual a 30 encuestados, el 83% mencionaron tener el cargo de la empresa como dueños, el 17% indicaron ser administradores de la empresa.



**Figura 6. Tiempo de permanencia en el rubro**

**Fuente:** Tabla 2

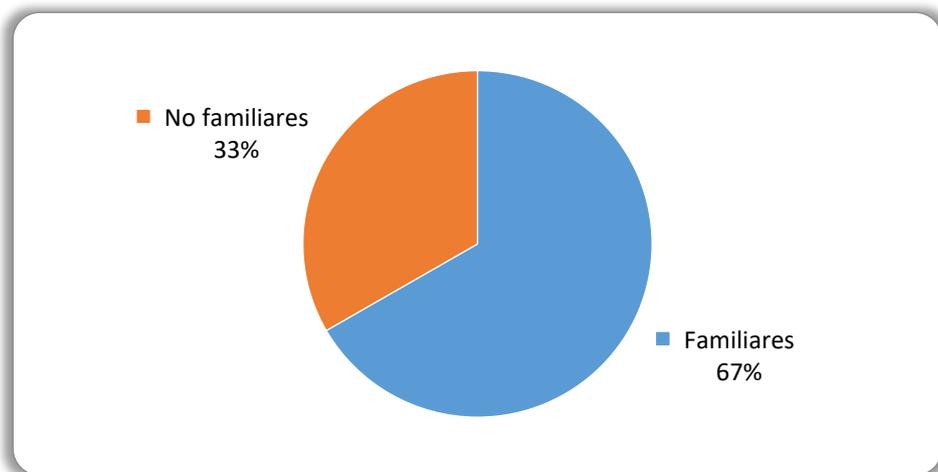
**Interpretación:** Del total de encuestados, el 57% de las micro y pequeñas empresas afirman que tienen entre 4 a 6 años de permanencia en el rubro mientras que el 43% opinaron tener entre 0 a 3 años.



**Figura 7. Cantidad de empleados.**

*Fuente: Tabla 2*

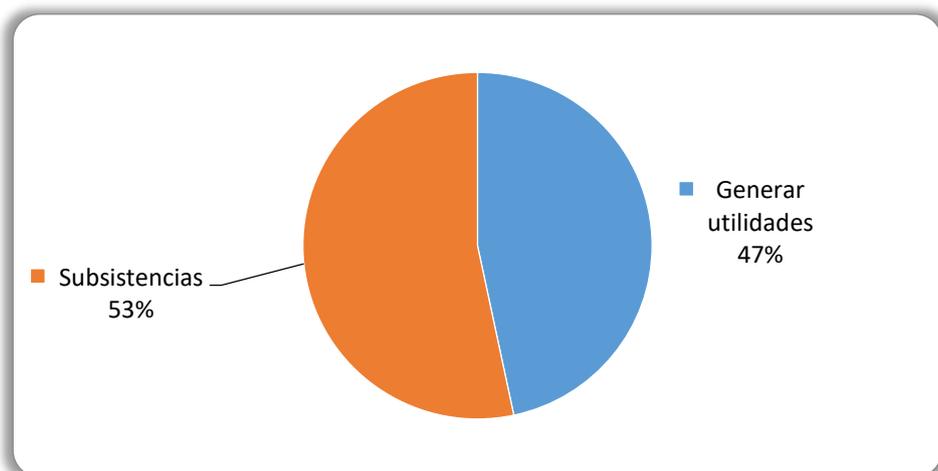
**Interpretación:** Se observa que en la tabla y figura 7; el 93% de las empresas cuentan entre 1 a 5 empleados en el rubro, a diferencia del 7% quienes mencionan tener de 6 a 10 empleados.



**Figura 8. Tipo de personal trabajan en la empresa**

*Fuente. Tabla 2*

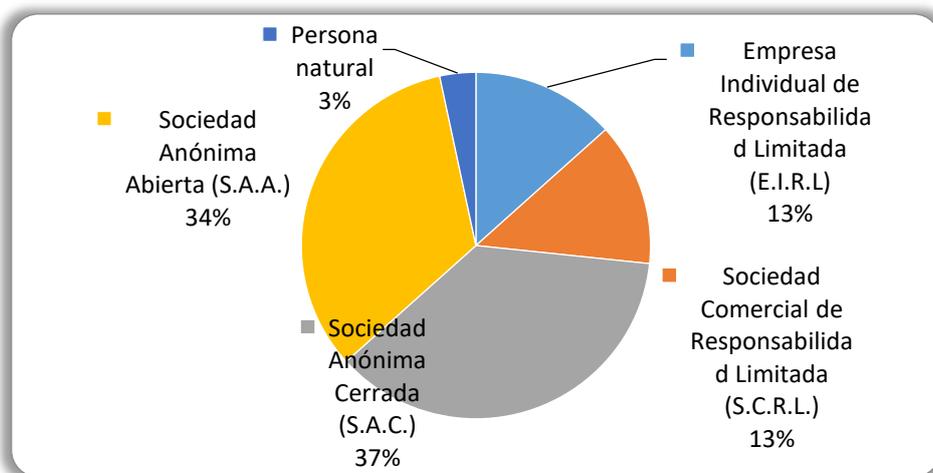
**Interpretación:** Del total de encuestados, el 67% de las micro y pequeñas empresas afirman, que son de tipo familiar lo que trabajan mientras que un 33% indicaron que no son familiares las que trabajan en la empresa.



**Figura 9. Objetivo de creación**

*Fuente: Tabla 2*

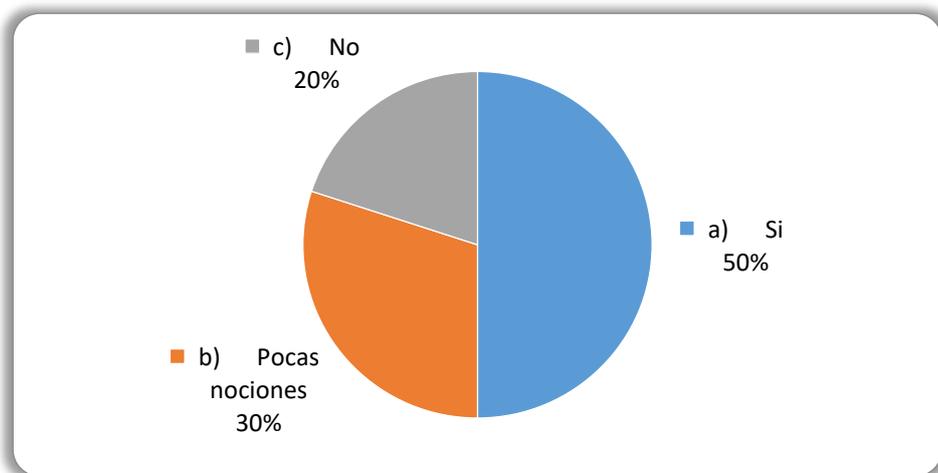
**Interpretación:** Según la tabla y figura 9; el 53% de las micro y pequeñas empresas su objetivo de creación es de subsistencia, el 47% de encuestados opinaron que el objetivo de la empresa es generar utilidades.



**Figura 10. Tipo de constitución de la empresa**

*Fuente: Tabla 2*

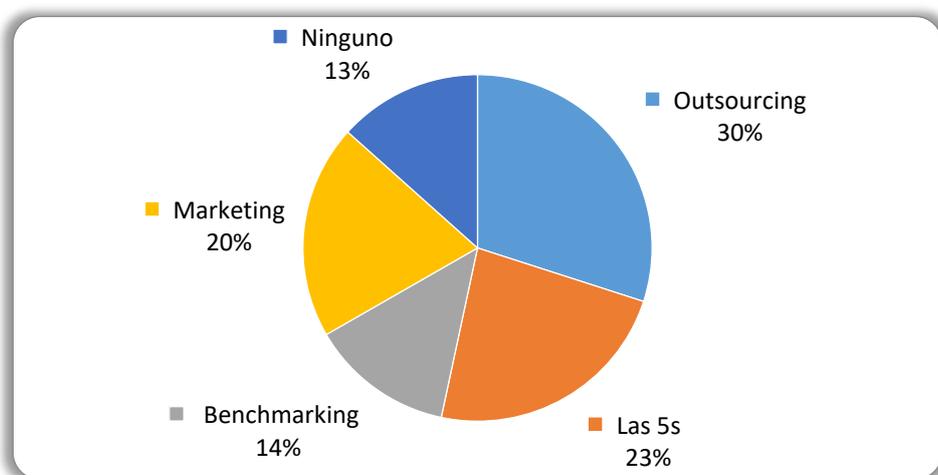
**Interpretación:** Del total de encuestados, el 37% de las micro y pequeñas empresas, afirman que sus constituciones son de tipo Sociedad anónima cerrada (S.A.C.), el 33% indicaron ser una Sociedad Anónima Abierta (S.A.A.), el 13% mencionaron ser una Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (S.C.R.L.) y otro 13% opinaron pertenecer a una Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.).



**Figura 11. Conoce el significado del término de gestión de calidad**

*Fuente: Tabla 3*

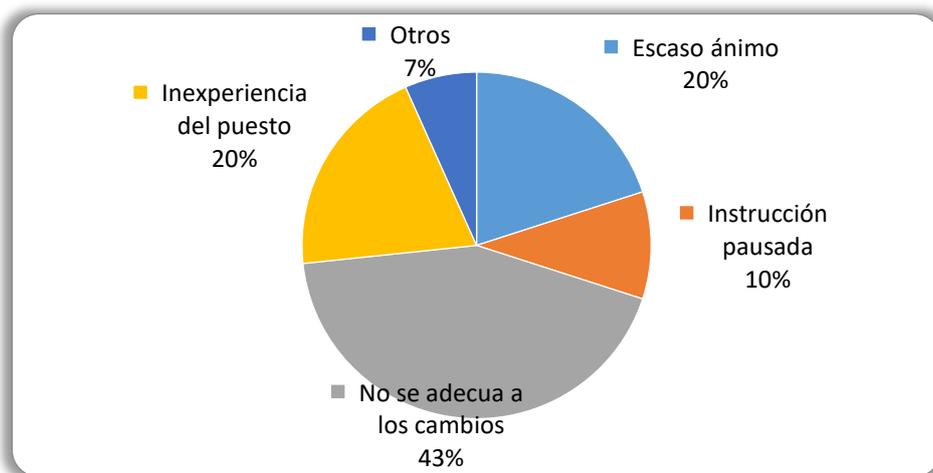
**Interpretación:** El Del total del 100% de encuestados, el 50% de representantes de las micro y pequeñas empresas afirman que, si conocen el significado de la gestión de calidad, 30% indicaron saber pocas nociones, el 20% opinaron que desconocían.



**Figura 12. Métodos innovadores**

*Fuente: Tabla 3*

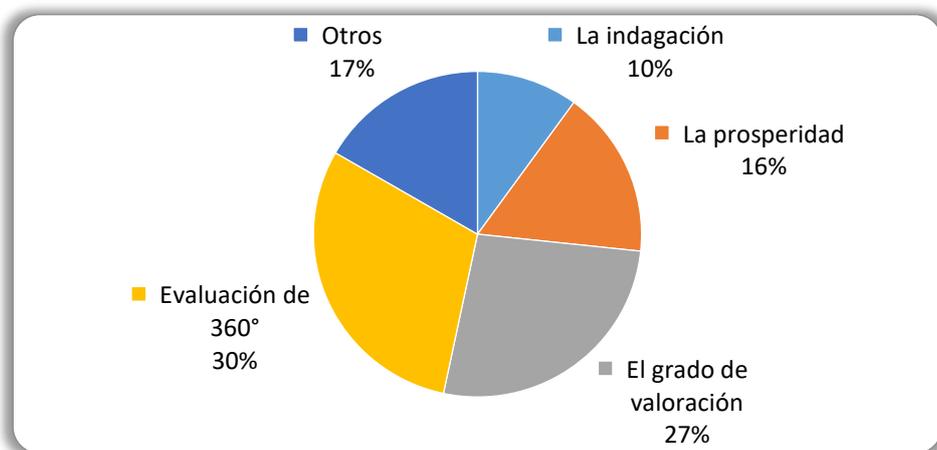
**Interpretación:** Del total de encuestados el 30% de representantes de las micro y pequeñas empresas afirman que utilizan como métodos innovadores al Outsourcing, el 23% indicaron las 5s, el 20% mencionaron Marketing, el 13% mencionaron Benchmarking y otro 13% opinaron ninguno.



**Figura 13. Dudas tienen el personal para la ejecución de gestión de calidad**

*Fuente: Tabla 3*

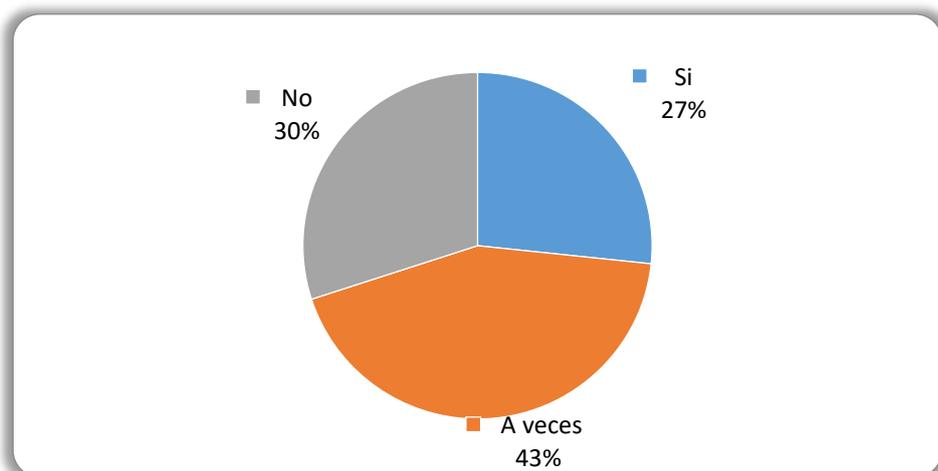
**Interpretación:** Del total de encuestado, el 43% afirman que no se adecuan a los cambios en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, el 20% Escaso ánimo, otro 20% mencionaron Inexperiencia del puesto, el Instrucción pausada y un 7% otros.



**Figura 14. Metodologías**

*Fuente. Tabla 3*

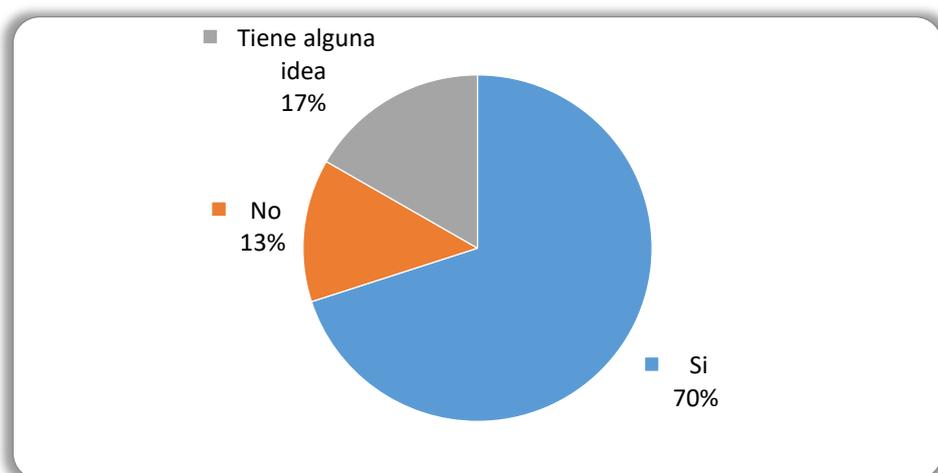
**Interpretación:** Del total de encuestad, el 30% de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirman que usan el método de la evaluación de 360, 27% mencionaron el grado de valoración, el 17% La prosperidad, otro 17% indicaron Otros y un 10% respondieron que es la indagación.



**Figura 15. Optimización de rendimiento**

*Fuente: Tabla 3*

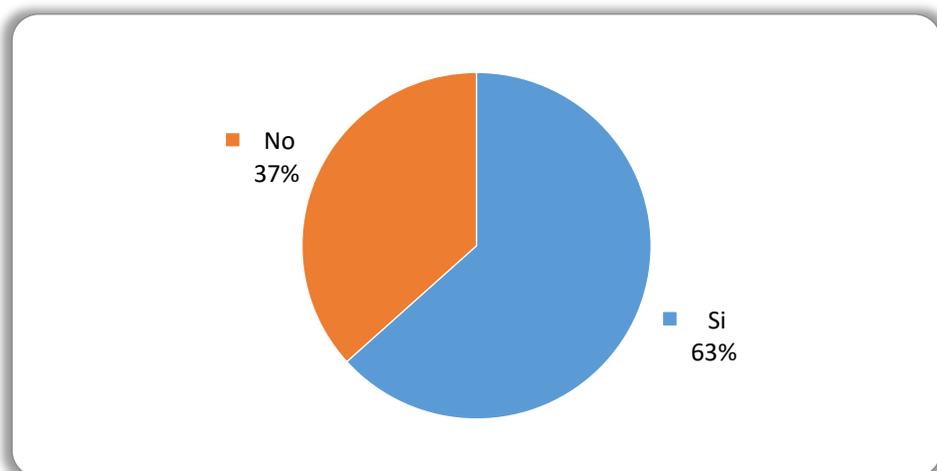
**Interpretación:** Según la tabla y figura 15; el 43% de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirman que a veces utilizan la optimización de rendimiento, el 30% mencionaron no conocer, y un 27% sí conocen.



**Figura 16. Capacitación**

*Fuente: Tabla 4*

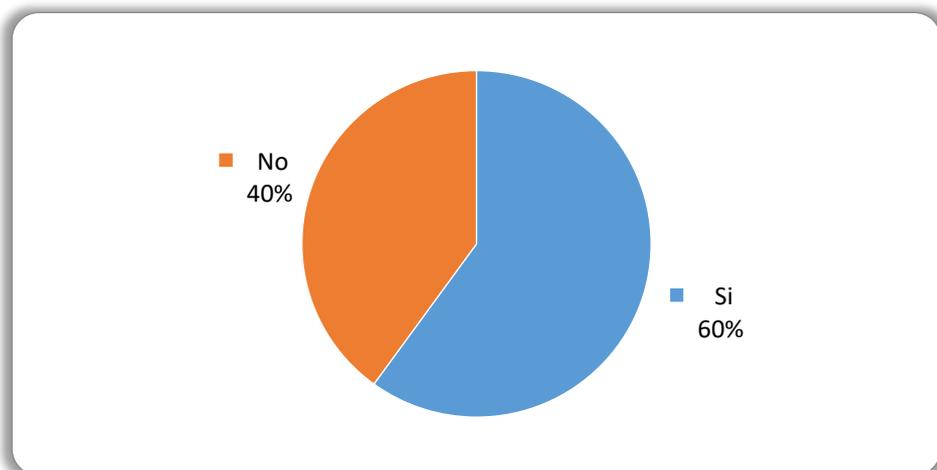
**Interpretación:** Del total del 100% de encuestados, el 70% de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirman que, si conocen el término de capacitación, mientras que el 17% indican tener alguna idea y un 13% desconocían.



**Figura 17. Antes de crear recibió alguna capacitación**

*Fuente: Tabla 4*

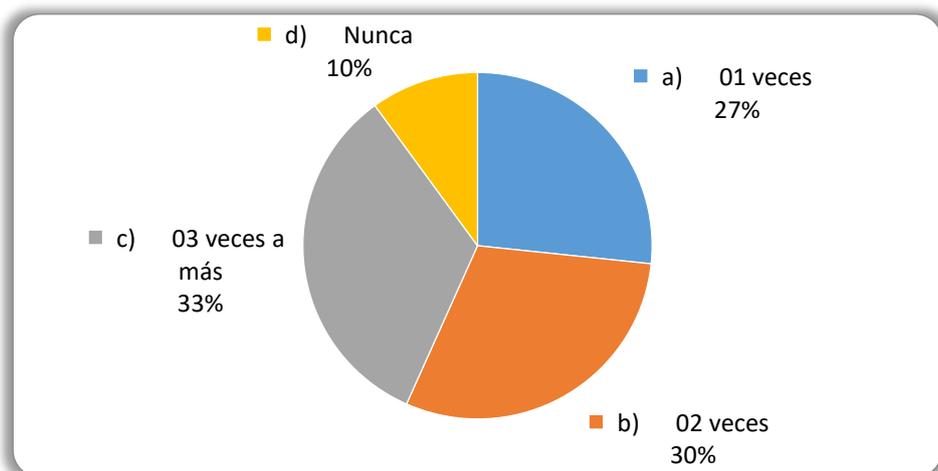
**Interpretación:** Del total de encuestados, el 63% de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirman si recibieron una capacitación antes de crear su empresa, 37% desconocen esta realidad.



**Figura 58. Los últimos años, participo de alguna capacitación**

*Fuente: Tabla 4*

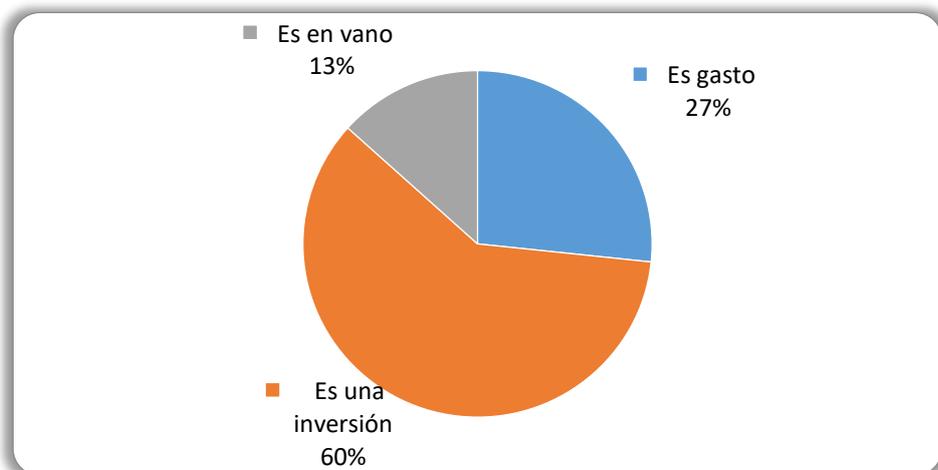
**Interpretación:** el 60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirman que, si participaron de algunas capacitaciones en los últimos años mientras que el 40% mencionan que no participaron en una capacitación.



**Figura 69. Cuántas veces participo en una capacitación**

*Fuente: Tabla 4*

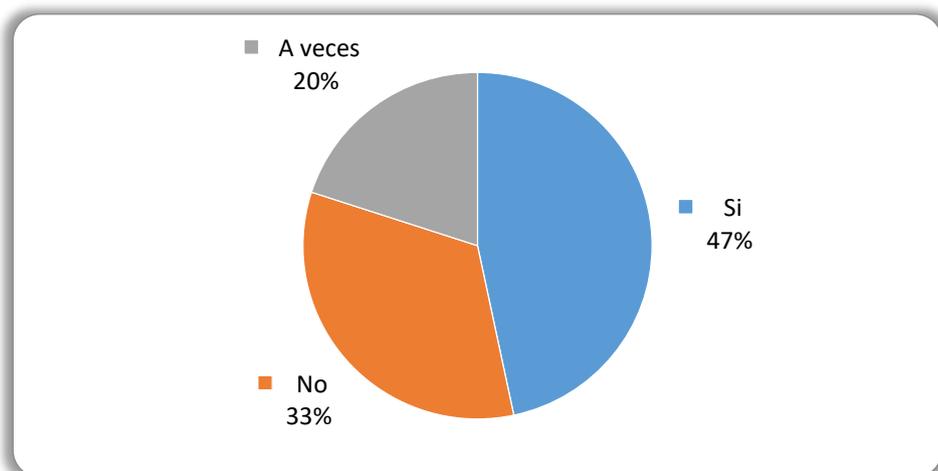
**Interpretación:** Según la tabla y figura 19; el 33% de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirman que participaron de capacitación de 03 veces a más, el 30% mencionan 02 veces, el 27% indicaron 01 vez, y el 10% mencionan nunca.



**Figura 20. Piensas sobre las destrezas de la capacitación**

*Fuente: Tabla 4*

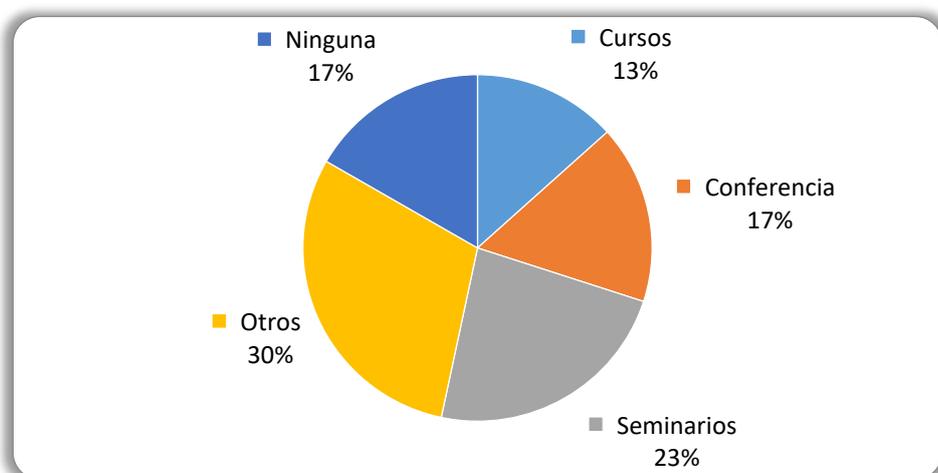
**Interpretación:** Del total del 100% de encuestados, el 60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas piensan que la capacitación es una inversión, 27% de los encuestados mencionan que es gasto, el 13% mencionan que es en vano.



**Figura 21. Usted realiza capacitación a su personal**

**Fuente:** Tabla 4

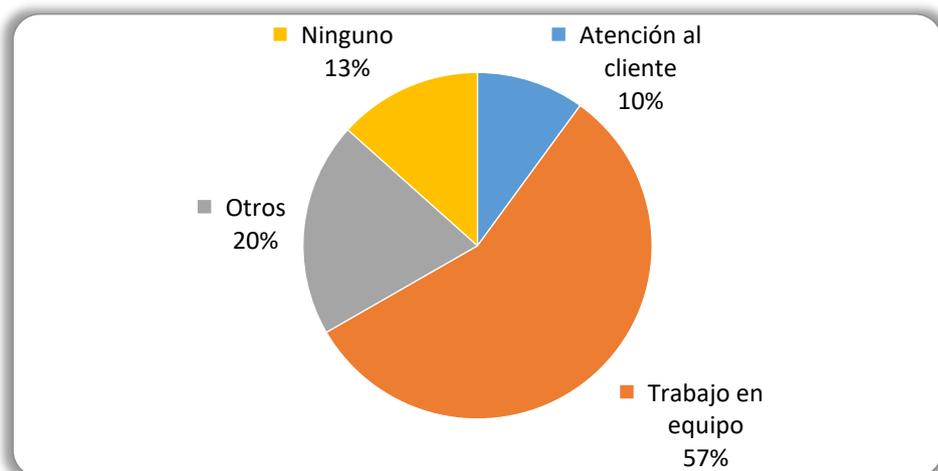
**Interpretación:** Del total de encuestados el 47% de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirman que capacitan a su personal, el 33% menciona que no capacitan a su personal, el 20% mencionan a veces.



**Figura 22. Métodos utilizan para capacitar**

**Fuente:** Tabla 4

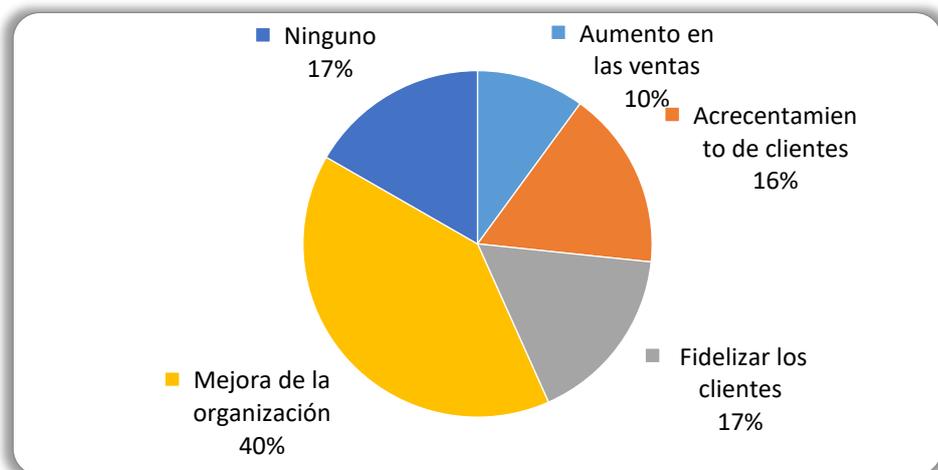
**Interpretación:** El 30% de representantes de las micro y pequeñas empresas afirman que utiliza otros tipos de métodos para capacitar, el 23% indican Seminarios, el 17% opinaron Conferencia, otro 17% mencionaron Ninguna y un 13% mencionaron cursos.



**Figura 23. Contenidos que capacita.**

**Fuente:** Tabla 4

**Interpretación:** Del total del 100% de encuestados el 57% de los representantes de las micro y pequeñas empresas, afirman que los contenidos que utilizan para capacitan al personal es en trabajo en equipo, el 20% menciona otros, el 13% indicaron ningunas y un 10% afirmaron que el contenido de la capacitación es atención al cliente.



**Figura 24. Aporta beneficios la capacitación**

**Fuente:** Tabla 4

**Interpretación:** Del 100% igual a 30 encuestados, el 40% de los representantes de las micro y pequeñas empresas, afirman que los beneficios que aportan son la mejora continua con la capacitación, el 17% opinaron acrecentamiento de clientes, el 17% mencionaron Fidelizar los clientes, otro 17% de encuestados indicaron ninguno y finalmente un 10% afirmaron Aumento en las ventas.

## Anexos 02. Consentimiento informado

### GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO DE LA CONSTRUCCIÓN DE VIVIENDAS Y OBRAS CIVILES DIVERSAS EN LA PROVINCIA DE HUARAZ, 2019

#### **Estimado señor (a)**

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación a fin de averiguar la incidencia de la gestión de calidad en la capacitación del talento humano y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro de la construcción de viviendas y obras civiles diversas en la provincia de huaraz, 2019. Su participación es voluntaria e incluirá solamente aquellos que deseen participar.

#### **Participación**

Para ello, se está pidiendo su participación en el estudio, si usted acepta, quiere decir que el investigador le ha indicado a usted de forma verbal, así como escrita lo siguiente: los pasos a seguir, riesgos, beneficios, confidencialidad y preguntas resueltas. Propósito del estudio El propósito del estudio es investigar de la gestión de calidad en la capacitación del talento humano y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro de la construcción de viviendas y obras civiles diversas en la provincia de huaraz, 2019.

#### **Propósito del estudio**

El propósito del estudio es investigar de la gestión de calidad en la capacitación del talento humano y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro de la construcción de viviendas y obras civiles diversas en la provincia de huaraz, 2019.

#### **¿En qué consistirá su participación?**

Una vez aceptada su participación, el investigador le preguntará a usted si utiliza o no la gestión de calidad en la capacitación del talento humano y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro de la construcción de viviendas y obras civiles diversas en la provincia de Huaraz, 2019.

#### **Riesgos, incomodidades y costos de su participación**

Con respecto a los riesgos, estos ya han sido estudiados y su empresa no pasará por riesgos identificados, por lo que se ha planteado que usted ni su empresa no tendrá mayor riesgo que la población general. El estudio no tendrá costo para usted. En todo momento se evaluará si usted se encuentra en posición de poder hacer uso de la palabra, su negativa a no participar en el estudio, será respetada.

#### **Beneficios**

Se ha planteado en los participantes, recomendaciones y un plan de mejora sobre la gestión de calidad en la capacitación del talento humano y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro de la construcción de viviendas y obras civiles diversas en la provincia de Huaraz, 2019.

#### **Confidencialidad de la información**

Toda información que usted nos proporcione será confidencial, los nombres y apellidos de cada participante quedará a custodia del investigador, por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

#### **Problemas o preguntas**

Si tiene dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de Chimbote, Perú estudiante Mejía Salazar Rolando Santiago al celular 966364614, o al correo: [rolandomejia75@gmail.com](mailto:rolandomejia75@gmail.com) Y si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puedes llamar a la Escuela profesional de Administración, Telf: 350190. E-mail: [escuela\\_administracion@uladech.edu.pe](mailto:escuela_administracion@uladech.edu.pe)

#### **Consentimiento / Participación voluntaria**

Por lo expuesto comprendo que seré parte de un estudio de investigación. Sé que mis respuestas a las preguntas serán utilizadas para fines de investigación y no se me identificará. También se me informó que, si participo o no, mi negativa a responder no afectará negativamente a la empresa. Comprendo que el resultado de la investigación será presentado a la comunidad científica para su mejor comprensión.

#### **Declaración del participante**

He leído y he entendido la información escrita en estas hojas y firmo este documento autorizando mi participación en el estudio, con esto no renuncio a mis derechos como ciudadano. Mi firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Patricia Molina  
Nombre participante

**REMSA**  
Ingeniería y Construcción  
Patricia E. Molina Popayan  
GERENTE GENERAL

22-11-2019  
Fecha

Rolando Mejía S.  
Nombre investigador

[Firma]  
Firma investigador

22-11-2019  
Hora

### Anexos 03. Programación de Actividades

N°	Actividad	2018 - 2021											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Planteamiento del problema, objetivos y justificación	X											
2	Construcción del marco teórico		X										
3	Formulación de hipótesis y marco metodológico			X									
4	Elaboración y propuesta de instrumentos				X								
5	Recolección de datos					X							
6	Tratamiento de los datos						X						
7	Análisis de resultados y contrastación de hipótesis							X					
8	Formulación de conclusiones y recomendaciones								X				
9	Redacción del informe final									X			
10	Pre banca										X		
11	Presentación del informe final											X	
12	Sustentación												X

### Anexos 04: Presupuesto

Útiles de oficina	Cantidad	Unidad	Precio Unitario	Precio Total
Papel Bond A4	1	Millares	S/.14.00	S/.14.00
Lapiceros	2	Unidades	S/.0.50	S/.1.00
Corrector	1	Unidad	S/.3.00	S/.3.00
Tajador	1	Unidad	S/.0.50	S/.0.50
Resaltador	2	Unidad	S/.1.50	S/.3.00
Borrador	1	Unidad	S/.0.50	S/.0.50
Caja de grapas	1	unidad	S/.2.00	S/.2.00
Perforador	1	Unidad	S/.15.00	S/.15.00
Engrapador	1	Unidad	S/.20.00	S/.20.00
Folder Manila A4	30	Unidades	S/.0.30	S/.9.00
Memoria USB	1	Unidad	S/.25.00	S/.25.00
Caja de Fasters	1	Caja	S/.2.00	S/.2.00
Laptop	1	Unidad	S/.2,000.00	S/.2,000.00
<b>TOTAL ÚTILES DE OFICINA</b>				<b>S/.2,095.00</b>
<b>SERVICIOS</b>				
Identificación del Gasto	Cantidad	Unidad	Precio Unitario	Precio Total
<b>Viajes locales e interprovinciales</b>				
Pasajes y gastos de transporte	300	por persona	S/.1.00	S/.300.00
<b>SUB TOTAL</b>				<b>S/.300.00</b>
<b>Servicios de impresiones</b>				
Impresión	200	Hojas	S/.0.09	S/.18.00
Anillados	3	Unidades	S/.5.00	S/.15.00
Empastados	3	Unidades	S/.18.00	S/.54.00
Fotocopias	200	Unidades	S/.0.10	S/.20.00
<b>Servicios básicos</b>				
Internet	200	Horas	S/.1.00	S/.200.00
<b>Servicio telefónico</b>				<b>S/.0.00</b>
Celulares	350	Minutos	S/.0.10	S/.35.00
<b>SUB TOTAL</b>				<b>S/.300.00</b>
<b>TOTAL SERVICIOS</b>				<b>S/.642.00</b>

### Anexos 05: Lista de PYME – SUNAT

ORDEN	RUC	NOMBRE	DEPENDENCIA
1	20166550239	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO	Oficina Zonal Huaraz
2	20231269071	CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CHAVÍN S.A.A.	
3	20530689019	GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH	
4	20530553541	MOLINOS CALCAREOS S.A.C	
5	20115643216	SERVICENTRO ORTIZ S.R.LTDA.	
6	20509547905	GESTIÓN ESTRATÉGICA DE RECURSOS HUMANOS	
7	20119147051	EPS CHAVÍN S.A.	
8	20224133929	INTIPA FOODS SA	
9	20534122897	TRANS-BAT E.I.R.I.	
10	20530806937	GOÑE INGENIEROS CONTRATISTAS DEL PERÚ SAC.	
11	20156003817	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ANCASH	
12	20531029560	OIFA CONTRATISTAS GENERALES SAC	
13	20532058521	CONSORCIO HUARMEY	
14	20407077785	MISTR.S.A.	
15	20407827024	NAR & CONTRATISTAS GENERALES' S.R.I.	
16	20534064919	MEGAPLAZA ANCASH SAC	
17	20534049791	RAMÓN CASTILLA CONTRATISTAS GENERALES S.A.	
18	20530837816	CONSTRUCTORA MLS SAC.	
19	20449282729	EMPRESA DE SERVICIOS MULTIPLES J.M. INGENIEROS	
20	20530955185	POMA CASTILLO SAC	
21	20488336917	UTES RECUAY - CARHUAZ	
22	20229676220	EPROMIG S R L OFICINA	
23	20286844953	GREEN VEGETABLES & FLOWERS S.A.C	
24	20530945970	EMPRESA MULTISECTORIAL DE AYASH S.A.	
25	20530732631	HM CONTRATISTAS S.A	
26	20542187965	COMPAÑIA MINERA ANCASH SAC.	
27	20530562370	EMPRESA DE CONSTRUCCIONES E INGENIERIA ORION	
28	20530806341	ARI CONTRATISTAS GENERALES E.I.R.I.	
29	20530559824	GRIFOS MONTERREY S.R.I.	
30	20449344261	VALEX S.R.LTDA.	
31	20323041092	CONST CONSULT Y CONTR GEN JC Y RF SRLTDA	
32	20530933882	CONSTRUCTORA Y COMERCIALIZADORA SANTIAGO A	
33	20534156287	NOR BUILDING SAC.	
34	20407127120	T&S SERVICIOS DE INGENIERIA S.A.C	
35	20482487484	DISTRIBUIDORA GABZ S.A.C	
36	20530742513	CHAUCA DE YATACO E.I.R.I.	
37	20533971823	CONSTRUCTORA E INVERSIONES GENERALES V & J S.I	
38	20323094617	DATCO S&H SRL	
39	20530738087	M & CALERA SANTA S.A.C	
40	20205422332	DIRECCION DE RED DE SALUD CONCHUCOS NORTE	
41	20115635388	CEVIVE E.I.R.I.	
42	20229867246	EMPRESA HOTELERA ELTUMI SCRL	
43	20406989730	TRANSPORTES JULIO CESAR S R LTDA	
44	20146921427	DIRECCION REGIONAL AGRARIA - ANCASH	
45	20531003331	CONSTRUCTORA QUITACOCCHA SRL	
46	20488631161	SHUMAC ALLPA S.R.L	
47	20488249356	EMP.DE SERV.MULT. RAMON CASTILLA S.A.	
48	20530634541	DISTRIBUIDORA JIMENEZ & AVENDAÑO S.A.	
49	20530725856	COMERCIALIZADORA DEL NORTE S.R.I.	
50	20531815034	INVERSIONES CATACHO S.R.I.	
51	20530755500	M.M. CONTRATISTAS GENERALES S.R.I.	

52	20188903488	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CARHUAZ	
53	20530889611	EMPRESA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA HEROES	
54	20530817891	AMERICO TORRES DRAGO E.I.R.I.	
55	20193046551	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARI	
56	20193046551	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARI	
57	20407992149	ECS CONTRATISTAS GENERALES SAC	
58	20407992149	ECSCONTRATISTAS GENERALES S.A.C	
59	20445422771	PERU CARNES S.A.C	
60	20223020195	SERVICENTRO HUARAZ S.R.L. - SERVI S.R.L.	
61	20533984992	INGENIERIA DEL CONCRETO Y ALBAÑILERIA E.I.R.L.	
62	10316290448	LEON DIAZ MOISES	
63	20530875238	COMPANIA ESTRATOS' S.R.L.	
64	20530747311	EL ALBAÑIL CONSTRUCTORES S.A.C	
65	20530862764	CONSTRUCTORA WATTSON S.R.L.	
66	20530687580	MULTISERVICIOS GENERALES CHAVEZ & OBREGON S.	
67	20172268430	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ	
68	20530609431	PATCI S.R.L.	
69	20542188261	GARRA INGENIEROS S.A.C	
70	20286907467	DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNIC	
71	20407798849	IMEVI INGENIEROS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	
72	20530713254	CORPORACIÓN UCAYALI S.R.L.	
73	10316246465	VALERIO SANABRIA REGULO VICTORINO	
74	20530906214	JUVENTUD JUPROG SRL	
75	20530573819	EMPRESA MECOMA S.A.	
76	20530830561	EMPRESA DE SERVICIOS MINEROS E.I.R.L.	
77	20530592520	OC&T OBRAS CIVILES Y TELECOMUNICACIONES SRL	
78	20530720978	CAL SAN GERONIMO SOCIEDAD COMERCIAL DE RESP	
79	20534100494	CONSTRUCTORES ANCASH S.A.C	
80	20530705316	EMPRESA CONSTRUCTORA Y SERVICIOSAN ISIDRO S	
81	20522139913	COMPANIA MINERA MELENDEZ S.A.C	
82	20571240751	CONSORCIO TECNOLOGICO - HUARAZ	
83	20571130573	CONSORCIO UPACOCOA	
84	20531084072	AFENA CONTRATISTAS GENERALES E.I.R.L.	
85	20534098732	DESARROLLO DE INGENIERIA Y CONSTRUCCION S.R.L.	
86	20530856101	GRIFO ELSOL S.R.L	
87	20193334262	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGAY	
88	20530666663	ESTACION DE SERVICIOS SAN ANTONIO S.A.C	
89	20115482450	EMPRESA DE TRANSPORTES 14 S.R.LTDA.	
90	10323828453	DE LA TORRE DE LA TORRE PEDRO WILFREDO	
91	20530764673	ALBERTO TORRES S.A.C	
92	20530835953	CONSTRUCTORA J.& M. S.R.L.	
93	20449294492	ICONSA PERU CONTRATISTAS GENERALES S.R.L	
94	10316004089	TRINIDAD ZAMBRANO JAIME MELECIO	
95	20533914609	INGENIERIA Y CONSTRUCCIÓN S.A.C	
96	20214059062	FERRETERIACOMERCIAL PERUANA E I R LTDA	
97	20530859038	GRUPO B & T S.R.L.	
98	20364715651	INVERSIONES SANTA S.R.LTDA.	
99	20534012951	CEMAX PERU SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA	
100	20531020937	CONTRATISTAS GENERALES HUERTA E.I.R.L.	
101	20534142227	SERVIAL PERÚ SAC	
102	20408077487	MULTISERVICIOS LA TRINIDAD S.R.L.	
103	20542161818	INGENIERÍA & CONSTRUCCIÓN VRA S.R.L.	
104	20446358368	MINERA H.P. E.I.R.L.	
105	20531044445	EMPRESA CONSTRUCTORA SAN CRISTÓBAL S.R.L.	
106	20227395576	EMPRESA DE INTERÉS LOCAL HIDROELÉCTRICA S.A.	

107	10097715462	RIMAC MEDALLA MAXIMO FABIO	
108	20542035863	GEOAGRO S.A.C.	
109	20531058071	SERVICIOS GENERALES FOCAS S.A.C.	
110	20530750028	INGENIERIA & SERVICIOS GENERALES S.R.L.	
111	20364800500	S. NOVISA EIRL	
112	20530750028	INGENIERIA & SERVICIOS GENERALES S.R.L.	
113	20364800500	S. NOVISA EIRL	
114	20530900526	FARMARECUAY E.I.R.L.	
115	20530903207	PABEL SAC	
116	20530937799	MUNDIALFARMA S.R.L.	
117	20140117499	EMPRESA DE TURISMO ANDINO S.R.L.	
118	20530877958	KARMA SERVICE E.I.R.L.	
119	20408093687	EMPRESA MINERA ZEUS S.A.C	
120	20530989161	VARGAS S.R.L.	
121	20402740494	SERVICIOS MULTIPLES FENIX S.R.L.	
122	20446361741	MARKET ORTIZ E.I.R.L.	
123	20534033525	CIBERLINK S.R.L.	
124	20488387074	HOTEL LA JOYA SAC	
125	20530723721	DISTRIBUIDORA FERRICENTRO MUNDIAL EIRL.	
126	20530942954	DISERTA E.I.R.L.	
127	20533953680	ANDINA'S GROUP RENT SAC.	
128	20542180367	JAIME HUAROMO CONTRATISTAS S.A.C	
129	20407961774	M Y K INGENIEROS E.I.R.L.	
130	20534112824	INVERANDES INNOVACION TECNOLÓGICA EN CONST	
131	20407908377	Corporación VILLANUEVA' S.R.L.	