

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**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**

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

AUTORA

CHINCHA TOLEDO, VANESSA INGRID

ORCID: 0000-0001-8700-1695

ASESORA

FIGUEROA QUITO, SILVIA ISABEL

ORCID: 0000-0003-2986-4809

HUARAZ – PERÚ

2020

1. Título de la tesis

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

2. Equipo de trabajo

AUTORA

Chincha Toledo, Vanessa Ingrid

ORCID: 0000-0001-8700-1695

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, estudiante de pregrado,
Huaraz, Perú.

ASESORA

Figueroa Quito, Silvia Isabel

ORCID: 0000-0003-2986-4809

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

JURADO

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Norabuena Mendoza, César Hernán

ORCID: 0000-0001-9832-5126

Lazaro Diaz, Juan Reneé

ORCID: 0000-0002-0604-785X

3. Hoja de firma del jurado y asesor

Mgtr. Carmen Rosa Azabache Arquinio
Presidente

Mgtr. César Hernán Norabuena Mendoza
Miembro

Mgtr. Juan René Lázaro Díaz
Miembro

Mgtr. Silvia Isabel Figueroa Quito
Asesora

4. Hoja de agradecimiento

Agradezco a Dios por ser mi guía constante, a la Virgen de Guadalupe por bendecirme en cada etapa y paso de mi vida, permitiéndome cumplir cada sueño y anhelo, en especial el lograr ser Administradora de Empresas.

Agradezco a mis docentes quienes compartieron su sabiduría y experiencias para ser mejor profesional; asimismo agradezco en especial a mi amiga con quien compartí conocimientos, alegrías y tristezas en el transcurso de mi formación universitaria Maylin H.D. quien siempre me brindo una amistad verdadera y me apoyó en momentos difíciles en mi vida.

Dedicatoria

Con mucho amor a Dios por ser parte espiritual de mi vida y haberme dado las fuerzas suficientes para continuar en este camino, a mi Madre Gloria Toledo quien me inculcó desde pequeña la lucha constante para salir adelante, a mi padre Ángel Chinchá quien hoy me acompaña con sus sabios consejos. Mí siempre pequeña sobrina Fátima y mi hermana Jackeline por quienes me preocupé por sacar adelante y siempre luché por ser mejor y poder darles ejemplo de la perseverancia.

A mi pequeño hijito KEYLOR GAD quien me enseña día a día que puedo ser mejor y hoy es mi motivo de existencia, también a quien elegí como compañero de vida mi esposo Ulises Alegre a quien admiro mucho y me enseña que no hay imposible para quien quiere lograr sus sueños con transparencia y bondad.

5. Resumen

Esta investigación se 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.

Palabras Clave: Capacitación laboral, gestión de calidad, micro y pequeñas empresas.

Abstract

This research was carried out considering the problems evidenced regarding quality management in the companies under study, a large number of these companies have greater competition and fewer opportunities, so they need to provide quality services, for this job training has become in a strategic requirement for all those who wish to consolidate in the market and acquire a high level of competitiveness. The general objective was: to incorporate the improvements of the relevant factors of job training for quality management in micro and small companies in the civil works construction sector of Barrio Belén, Huaraz 2020. The methodology developed was quantitative, descriptive, not experimental and transversal; The survey was used and the questionnaire was applied as an instrument to a sample of 35 representatives of the MYPES. The results were: 62.86% are between 31 and 50 years of age, 82.86% are male, and 60.0% have been in office for 4 to 6 years. Of the MYPES, 54.29% have between 4 and 6 years in the market, 74.29% have 10 or more workers and 77.14% have between 31 and 50 years. Regarding quality management, 65.71% analyze the situation of their company, 60% implement solutions, 62.86% measure results and 60.0% prevent the frequency of the problem. Regarding job training, 54.29% evaluate the skills of each employee, 48.57% have a training environment, 48.57% provide feedback and 54.29% evaluate the effects of job training. It is concluded that there is low quality management, therefore the research aims to contribute to solving the problem, through the improvement proposal aimed at improving quality management, through job training.

Key Words: Job training, quality management, micro and small companies.

6. Contenido

	Pág.
1. Título de la tesis.....	ii
2. Equipo de trabajo.....	iii
3. Hoja de firma del jurado y asesor.....	iv
4. Hoja de agradecimiento	v
5. Resumen	vii
6. Contenido	ix
7. Índice de tablas y figuras	x
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura	15
III. Hipótesis	50
IV. Metodología.....	51
4.1. Diseño de investigación	51
4.2. Población y muestra.....	51
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	53
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
4.5. Plan de análisis.....	54
4.6. Matriz de consistencia.....	56
4.7. Principios éticos	57
V. Resultados	59
5.1. Resultados.....	59
5.2. Análisis de resultados	64
VI. Conclusiones	88
Aspectos Complementarios.....	90
Referencias Bibliográficas.....	92
Anexos	100

7. Índice de tablas y figuras

Tabla 1 Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro constructoras de obras civiles del Barrio Belén, Huaraz 2020.....	59
Tabla 2 Características de las micro y pequeñas empresas del rubro constructoras de obras civiles del Barrio Belén, Huaraz 2020.	60
Tabla 3 Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro constructoras de obras civiles del Barrio Belén, Huaraz 2020.....	61
Tabla 4 Características de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro constructoras de obras civiles del Barrio Belén, Huaraz 2020.....	62

I. Introducción

En el mundo contemporáneo, las micro y pequeñas empresas (MYPES) tienen un desempeño preponderante y de importancia en lo económico y social de los países a nivel mundial, sobre todo de los países en vías al desarrollo, entre ellos nuestro país y con todas sus regiones; nadie discute sobre la importancia de este sector en el aspecto económico; a pesar de la importancia que se les otorga, el Estado como las organizaciones empresariales y las Cámaras de Comercio no realizan acciones para contribuir a su desarrollo, es por ello que muchas de estas empresas tienen dificultades para subsistir en el mercado y enfrentar a la competencia, por lo que se plantearon retos previos a la investigación, los cuales se vinculan al desarrollo y la superación de las MYPES y a la mejora de la gestión de la calidad del servicio o producto.

Al revisar la información concerniente a problemas y deficiencias de las MYPES, es frecuente encontrar que muchas no cuentan con personal debidamente capacitado para realizar las tareas encomendadas, lo cual se refleja en un bajo nivel de gestión de calidad que exige actualmente el mercado; por esta razón estas MYPES no mejoran los niveles en relación a las ventas, estancándose o disminuyendo sus ingresos, lo que evidentemente los ponen en situación de riesgo respecto a su permanencia en el mercado; por lo que se asume, con justificación, que los clientes de éstas empresas no están debidamente atendidos; que la propuesta de valor, representada en el servicio o producto diseñado y colocado en el mercado, no responde a las verdaderas necesidades y expectativas de los clientes; esta situación

se constituye en un valioso indicador, que expone los motivos y razones por las que muchos clientes no realizan recompras y se van a la competencia.

Ahora bien, si se hace referencia al caso puntual de la situación existente en la ciudad de Huaraz, es válido afirmar, que las MYPES no cuentan con un programa ni mucho menos realizan jornadas de capacitación al personal, tampoco se encuentran con la debida partida de presupuesto para llevarlas a cabo, y que, dadas las condiciones del mercado en las cuales se desenvuelven estas empresas, se constituyen como indispensables para su desarrollo y competitividad, para enfrentar con éxito a la llegada de nueva competencia y la competencia existente; estas serían algunas de las justificaciones por las que muchas de las empresas tienen dificultades en su gestión, encontrándose evidentemente en desventaja en cuanto a mejora de la calidad de gestión, quienes a su vez también corren el riesgo de ser sacadas y eliminadas del mercado por la competencia; por lo que esta situación, dejaría a cientos de personas sin empleo, a familias y hasta propietarios, sin ejecutar sus proyectos de vida de manera sostenible; y como algo colateral, se incrementarían los actuales niveles de pobreza, y esto se reflejaría en la sociedad, ya que disminuirá la calidad de vida, situación tal que se debe evitar, y que necesita del concurso de las entidades relacionadas a estas MYPES.

En ese contexto, y con el objetivo de contribuir al desarrollo de las MYPES peruanas, el presente estudio parte de la línea de investigación denominada, caracterización de la gestión de calidad de las MYPE, línea asignada por la Escuela Profesional de Administración a través de la Universidad Los Ángeles de Chimbote, y comprende el campo disciplinar: promoción de las MYPE.

La investigación se orienta a dar posibles soluciones a los problemas de gestión de la calidad en este importante sector empresarial peruano, para este caso, a través de una propuesta de mejora la que se encuentra orientada a mejorar la gestión, mediante capacitación laboral, que consiste en dotar nuevas habilidades, reforzarlas y desarrollar destrezas al personal, que contribuyan con el desempeño de sus tareas, mejorando la productividad, y ahorrando recursos para la organización, con el fin de mejorar en la calidad de gestión, y que los representantes de estas MYPES deben realizar; entendiéndose que estos representantes, tienen serias dificultades en la actualidad con respecto a reforzar los diversos procesos en sus actividades, que son necesarios para mejorar su participación en el mercado; considerando que no son atendidas las necesidades de capacitación laboral en estas empresas huaracinas, lo cual los coloca en situación desventajosa frente a sus competidores, y además, les resta oportunidades de desarrollo como organizaciones; en resumen, la investigación está relacionada con la mejora de la gestión de la calidad de estas empresas, mediante la capacitación laboral en particular.

A nivel de mundial y de manera creciente, muchas compañías son conscientes que gestionar con calidad satisface a los clientes y, que esto está relacionado con la supervivencia en el mercado en que compiten. Es por esta razón indiscutible, que implantar un sistema de gestión de la calidad se orienta a garantizar clientes conformes con los servicios o productos, considerando las peculiaridades propias del rubro en el cual la organización desarrolla actividades; gestionar la calidad, no obstante que se sustenta en criterios comunes, por lo general es algo flexible, y permite que toda empresa pueda considerar soluciones variadas a los problemas más frecuentes encontrados en el rubro y el lugar en que se desenvuelve. Gestionar

la calidad se sustenta en aplicar ciertos procesos dentro de la empresa e introducir la idea de que para eso se debe contar con trabajadores que promuevan la eficacia, que se logra con la permanente capacitación laboral, lo que incrementa la ventaja de poder competir en su respectivo mercado y responder a las necesidades de sus clientes (Valenzuela, 2019).

En esta línea de argumentación, se observa que las MYPES hasta el año 2019, de acuerdo a un informe realizado por la Organización Internacional del Trabajo, en el que se examina la contribución de las MYPES en la generación de empleo, se señala que generan un alto nivel de empleo (entre 38% y 25%) en las micro y pequeñas empresas respectivamente, (OIT, 2019).

La importancia de las MYPES es innegable, por ejemplo en España, el 96% de las empresas son microempresas, de menos de 10 trabajadores, de las cuales gran parte de ellas presentan dificultades para permanecer el mercado, ya que la mayoría de las empresas mueren antes de los 5 años y las que permanecen no son capaces de crecer de forma sostenida (Lorenzana, 2019).

En América Latina y el Caribe las MYPES representan una parte importante, al representar un peso en el tejido productivo, en donde el 88,4% representa a las microempresas, el 9,6% a las pequeñas, en referencia al rubro de la construcción de un total de 100, 76 son microempresas y 19 son pequeñas empresas, reflejándose que hay mayor presencia de las microempresas a nivel latinoamericano (Dini y Stumpo, 2018). Como ya se ha mencionado la importancia de estas MYPES se puede apreciar que, en casi la totalidad de la región, representan más del 98% de la actividad económica nacional, la cual está conformada mayoritariamente por

microempresas, casi en un 90% del universo empresarial. Cerca del 56% se encuentran constituidas como empresas formales, y con arreglo a ley y respetando la normatividad vigente; su importancia se entiende si se repara en que, de cada 03 puestos de trabajo, uno es atendido por las MYPES, más de la mitad de estas empresas se hallan desarrollando actividades en el rubro de comercio y actividades afines (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2018).

En el Perú, se puede apreciar que las MYPES constituyen un aproximado al 96% del total de empresas, y, por lo tanto, están consideradas como la principal fuente de empleo para el trabajador nacional, debido a su trascendencia e importancia, es que el Estado promulgó la Ley N.º 30056, también conocida como Ley MYPES, con lo cual el Estado busca el desarrollo de estas empresas, contribuye a su crecimiento y consolidación en el mercado mediante su debida formalización. Uno de los aspectos a resaltar dentro del contenido de esta norma, es que se les otorga una serie de beneficios laborales y tributarios en procura de su consolidación y desarrollo; el Estado es consciente de la importancia de estas empresas en la generación de puestos de trabajo, en generar ingresos para pobladores de baja calificación y su aporte en frenar a que la pobreza crezca en el país, sobre todo en los sectores menos favorecidos. Sin embargo, la Sociedad de Comercio Exterior del Perú, señala en un informe, que las ventas de las micro y pequeñas empresas en el Perú, vienen cayendo desde el año 2011, en este año representaron el 24,8% del PBI, en el año 2017, cayó hasta el 19,2% del PBI; no se cuentan con datos más recientes (Commodity Exchange, 2018).

En la misma línea argumentativa, el Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2018, presenta un reporte en el que se señala que en el Perú existen 2 332 218 empresas, de las cuales más del 96% se encuentran en la modalidad de MYPES; además, según un informe elaborado por el Banco Mundial (2019), en lo que respecta a proteger las inversiones minoritarias, el Perú se ubica en el lugar 51 entre 190 economías consideradas en la investigación; se ha demostrado también que el capacitar a los trabajadores, llega a incrementar la rentabilidad de la empresa en 10%, ayudando también a mejorar el ambiente laboral de los trabajadores (BUSSINES, 2018).

Se observa el crecimiento de las microempresas en el país, teniendo en consideración que en los departamentos que más crecieron fueron la región de Amazonas (8,2%), Ayacucho (7,0%), San Martín (6,3%), Madre de Dios (6,2%) y Huánuco (5,6%). Las regiones que crecieron en menor proporción fueron Moquegua (1,5%) y la Provincia Constitucional del Callao (2,5%). En resumen, hubo un crecimiento de las microempresas en un 4,0% respecto al año anterior (INEI, 2017). En cuanto a las pequeñas empresas se observó a nivel nacional un crecimiento del 3,1%, obteniéndose una variación importante en los departamentos de Apurímac con 16,2%, le siguen las regiones de Amazonas con 14,2%, San Martín con 13,3% y Ucayali con 11,7% entre las más significativas (INEI, 2017).

Los porcentajes muestran que existe un incremento activo de las MYPES en el Perú, lo que es muy importante para la economía, pero se tiene que tener en cuenta que la mayoría de las MYPES no llegan a establecerse en el mercado y desaparecen,

ello se debe a que solo el 1% del total de las empresas formales cuentan con un sistema de gestión de calidad (RPP Noticias, 2016).

Por otro lado, las micro empresas peruanas tienen que tener presente que es importante adecuarse a los estándares exigidos por los clientes, ya que ellos buscan un servicio de alta calidad y trato adecuado. Sin embargo, es necesario mencionar que en nuestro país el 99% de las MYPES generan más del 70% del empleo a nivel nacional, y según cifras del Ministerio de la Producción solo aportan el 24% del PBI. Asimismo, de cada 100 puestos de trabajo, 85 se generan gracias a la actividad de las micro y pequeñas empresas. Es por ello que muchas de ellas realizan esfuerzos en brindar un mejor servicio, y sobre todo mejorar sus procesos para mantenerse a la vanguardia en un mercado altamente competitivo (Chau, 2018).

El rubro construcción (en obras civiles) ha tenido un comportamiento positivo en los últimos dos años, y las expectativas de crecimiento para el año 2020, es del orden del 6.5% de acuerdo a la Cámara de Comercio de Lima, todo depende de cómo se comporte la inversión pública, crucial para alcanzar este crecimiento; por lo que se espera que el rubro crezca de manera sostenida, ya que la brecha en infraestructura es amplia y se tiene que cerrar (Vega, 2019). Como se sabe, la Región Ancash, sobre todo en la zona sierra, por disponer de mayor Canon Minero, las obras públicas dinamizan mucho este sector, por lo que se estima que todas las empresas dedicadas a las obras civiles van a ser beneficiadas, sobre todo ahora, que se adelantan los desembolsos del referido Canon en el mes de enero, por lo que es muy prometedor el comportamiento del mercado de obras civiles, situación que va a beneficiar a todas las empresas consideradas en el investigación.

Asimismo, el Instituto Nacional de Calidad (INACAL), informa que sólo el 18% de estas MYPES aplica calidad en la gestión de sus organizaciones; además, cerca del 27% ejecutan mediciones con indicadores para una adecuada gestión de calidad; lo que genera conformidad con los productos (bienes o servicios) que reciben, y solo en ocasiones se tiene que cambiar el producto o realizar la devolución del dinero, lo que perjudica la percepción de la micro empresa. Del mismo modo, se menciona que la generalidad de las MYPES no busca calificar a su personal, y sólo el 14% se preocupa de mejorar el desempeño de su personal, por lo que la mayoría desconoce de las deficiencias que el personal pueda tener (Diario Gestión, 2018).

En la Región Áncash, cerca de 55 000 MYPES han sido creadas en el periodo 2017 al 2018, de las cuales solo 5 000 se encuentran formalizadas, lo que representa un 80 por ciento. Por ello, el tema de investigación se debe al hecho que en el distrito de Huaraz se observa que existen MYPES en el rubro de construcción, que realizan una insuficiente capacitación laboral lo que hace notar la deficiencia en la gestión de calidad que cada empresa maneja; y en otros casos no aplican el sistema de gestión de calidad. Sin embargo, a pesar que no se da la debida atención a este problema, es de suma importancia que el personal sea capacitado (El Ferrol, 2019).

Las empresas constructoras de la ciudad de Huaraz, en su dimensión de MYPES, se han venido desarrollando de manera sostenida desde la creación del Canon Minero, en los primeros años del siglo XXI, años que la mayoría de gobiernos locales y el Gobierno Regional tuvieron grandes transferencias por ese concepto; fundamentalmente atienden con sus servicios al sector público, y en menor escala al sector privado; debido a los casos ampliamente conocidos sobre corrupción,

muchas empresas constructoras han crecido de manera vertiginosa, pero en los últimos años el Canon Minero se ha recortado y por lo tanto, las transferencias a los gobiernos locales también; en consecuencia, el gran número de estas empresas tienen mayor competencia y menores oportunidades de trabajo; por lo que necesitan brindar servicios de calidad, ser gestionadas con calidad, orientadas al cliente, y para esto se hace necesario que cuenten con trabajadores eficientes, bien capacitados, y aquí es que se hace indispensable capacitar al personal, de lo contrario, estas empresas van a perder oportunidades de negocios y va a disminuir su participación en el mercado.

Adicionalmente, la situación de estas MYPES se agrava por la competencia, los representantes de estas empresas estarían atravesando una difícil situación; por lo que deben tomar conciencia y empezar a capacitar a su personal, mediante capacitaciones programadas y presupuestadas; y, de esta manera, mejorar su nivel de gestión, sus ventas y su posicionamiento en su mercado. La calidad laboral se ha convertido en una exigencia estratégica para todas las MYPES que desean consolidarse en el mercado y adquirir un elevado nivel de competitividad. Por ello en la investigación se describen las características de los factores relevantes de la capacitación laboral para la gestión de calidad de las MYPES constructoras del rubro en estudio, de tal manera, que permita que estas organizaciones conozcan acerca de los factores que intervienen en la capacitación laboral para que mejoren la gestión de calidad en sus empresas.

De lo mencionado anteriormente se procede a realizar la pregunta de investigación:
¿Cuáles son las propuestas 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?; por este motivo se planteó el siguiente 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.

Para alcanzar el objetivo general se han planteado los siguientes objetivos específicos, (1) Detallar las características principales de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del rubro constructoras de obras civiles del Barrio Belén, Huaraz 2020; (2) Distinguir las características principales de las micro y pequeñas empresas del rubro constructoras de obras civiles del Barrio Belén, Huaraz 2020; (3) Describir las características principales de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro constructoras de obras civiles del Barrio Belén, Huaraz 2020; (4) Identificar los factores relevantes de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro constructoras de obras civiles del Barrio Belén, Huaraz 2020.

La investigación se justifica teóricamente, ya que va a llenar un vacío en el conocimiento, y los resultados obtenidos sirven para revisar, desarrollar o apoyar una teoría; por lo que la investigación realiza el abordaje del tema gestión de calidad, para lo cual se tuvo en cuenta a autores como: Deming y Cuatrecasas, y la capacitación laboral, teniendo como sustento a connotados autores como: Dressler y Valera; esto en las MYPES del rubro constructoras de obras civiles del Barrio de Belén, Huaraz, el tratamiento teórico de las dos variables va a incrementar el

conocimiento teórico relacionado a esta variable, en un país en donde las MYPES tienen gran importancia para el PBI nacional y en donde el Estado busca su constante crecimiento.

Del mismo modo, se justifica metodológicamente, ya que contribuye en la definición de la relación existente entre las dos variables de estudio; asimismo, por lógica elemental, la realización de capacitaciones laboral mejora la calidad de servicio de la empresa, lo cual incrementa la rentabilidad de las empresas, esto es vital para el crecimiento económico del país, la investigación genera mayor interés entre las personas involucradas, la propuesta de mejora que se elabora en la investigación pretende ayudar en el progreso de la MYPES seleccionada en la propuesta y garantizar su crecimiento (Hernández et al. 2014).

Por otro lado, se justifica de manera social, ya que la investigación impacta de manera favorable al crecimiento de las MYPES, en especial las que se encuentran en el sector estudiado, también pretende ayudar a obtener habilidades a los trabajadores, y con el crecimiento de la MYPES se verá favorecido el crecimiento del país, incrementando el PBI nacional; una adecuada capacitación laboral, viene a ser una valiosa herramienta para la gestión de calidad, siendo un caso que atañe a la administración de las empresas pertenecientes al sector y al crecimiento económico del país, por lo que son muchos los involucrados que se ven afectados de manera positiva (Hernández et al. 2014).

Asimismo, se justifica de manera práctica, ya que ayuda a superar las deficiencias que presentan las organizaciones en relación a la gestión de la calidad, por lo que se brindan recomendaciones a los representantes de las MYPES para que logren

una gestión de calidad, partiendo de los factores relevantes de la capacitación; finalmente, sirve como antecedente para futuros investigadores, que se dediquen a profundizar y ampliar los conocimientos acerca de las variables de estudio, relacionadas a la Administración de Empresas (Hernández et al. 2014).

Finalmente, se justifica en el aspecto económico, ya que permite mejorar la gestión de la calidad de las MYPES del rubro construcción, favoreciendo el desarrollo de las mismas, es decir, permite incrementar el ingreso y la generación de empleo a nivel local, disminuyendo la pobreza e incrementando el PBI de la Región, es por ello que diversas instituciones públicas y privadas, facilitan y ayudan al desarrollo de las MYPES. Asimismo, se presenta una propuesta de mejora en la gestión de calidad mediante la capacitación laboral, esperando que con ello mejoren los ingresos de las empresas, trabajadores, proveedores y otros involucrados en el rubro y sector en estudio

En cuanto a la metodología esta fue de enfoque cuantitativo (Hernández et al. 2014), la recolección de datos se fundamenta en la medición numérica; de nivel descriptivo, ya que se señala las características de las variables en estudio (Monje, 2017) y con un diseño no experimental, no se manipularon las variables de estudio (Hernández et al. 2014); la técnica empleada fue la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario, que fue aplicado a la muestra conformada por 35 micro y pequeñas empresas del rubro constructoras de obras civiles del Barrio Belén, para su procesamiento y análisis se utilizaron el Microsoft Excel 2019 y el paquete estadístico SPSS en su versión 25.

Luego del análisis y tratamiento de los datos recopilados, se obtuvieron los siguientes resultados, en relación a las características de los representantes, el 62,9% tiene una edad comprendida entre 31 a 50 años, el 82,9% son de género masculino, el 77,1% tiene grado de instrucción superior universitario, el 62,9% es dueño de su empresa y el 60% lleva de 4 a 6 años en el cargo. En relación a las características de las MYPES el 54,3% tiene de 4 a 6 años en el cargo, el 74,3% tiene 10 a más trabajadores, y el 77,1% tienen trabajadores con una edad mayor a los 51 años.

En relación a las características de la gestión de calidad, el 65,7% a veces analiza la situación actual de su empresa, el 60,0% analiza las causas potenciales, el 57,1% identifica las soluciones para los problemas encontrados, el 65,7% implemente soluciones que permitan resolver el problema, el 80,0% a veces verifica los procedimientos de sus actividades planificadas en su empresa, el 62,9% a veces mide los resultados posterior a la implementación de la solución, y el 60,0% previene la frecuencia del problema. En relación a la capacitación laboral, el 62,9 a veces analiza los conocimientos de cada empleado, el 54,3% siempre evalúa las habilidades de cada empleado, el 51,4% establece objetivos de entrenamientos al personal, el 48,6% cuenta con un ambiente de capacitación, el 74,3% diseña y selecciona métodos de enseñanza para el personal a capacitar, el 57,1% a veces elige y organiza el contenido de la capacitación, el 68,6% entrega materiales de guía y motivación referidos a la capacitación, el 48,6% cuenta con un equipo capacitar en su empresa, el 48,6% aplica algún método o técnica de capacitación, el 60,0% mide los resultados luego de las capacitaciones, el 48,6% realiza retroalimentación

durante y después de las capacitaciones, y finalmente, el 54,3% evalúa los resultados e impactos de la capacitación realizada al personal.

Se concluye que, la mayoría de los representantes a veces aplican los factores relevantes de la capacitación laboral para la gestión de calidad, ya que, al no contar con suficiente experiencia en el cargo, muchos de ellos desconocen el término, lo que representa un factor importante en la disminución de los ingresos de estas micro y pequeñas empresas, en ese contexto, se puede decir que tienen una baja gestión de calidad, y prueba de ello, es que en muchos casos tienen grandes pérdidas económicas. Finalmente, el efecto de la investigación es orientar a dar solución a los problemas de gestión de calidad en este importante sector empresarial, a través de una propuesta de mejora orientada a mejorar la gestión, mediante la capacitación laboral.

Por lo que se recomienda a los representantes de estas MYPES, poner en práctica los conocimientos de gestión de calidad y capacitación laboral, con el fin de planificar mejor sus actividades programadas y potenciar sus funciones, instruyendo a sus colaboradores y en consecuencia mejorando la rentabilidad de la empresa. Asimismo, realizar capacitaciones para mejorar la gestión de calidad, con el fin de marcar la diferencia en el mercado, ofreciendo servicios de calidad.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

A nivel internacional

Medina *et al.* (2015) en su tesis titulada “*Diagnóstico para la creación de un plan de capacitación que permita la implementación de estrategias para mejorar la calidad en el servicio al cliente en el sector de restaurantes de primera categoría en la ciudad de San Miguel, año 2015*”, tesis de pregrado, en la Universidad de El Salvador, tuvo como objetivo realizar un diagnóstico para la creación de un plan de capacitación que permita la implementación de estrategias para mejorar la calidad en el servicio al cliente en el sector restaurantes de primera categoría en la Ciudad de San Miguel; fue un estudio descriptivo-correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal; la población de estudio estuvo conformada por los propietarios, empleados y clientes de los diferentes restaurantes de primera categoría, con una población conformada por 371 personas y un tipo de muestra censal; para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta y la observación directa, y los instrumentos el cuestionario y una ficha de análisis; concluyéndose que, el sector de restaurantes de primera categoría no cuenta con procesos de capacitación establecidos, ya que sólo realizan capacitaciones de manera eventual para mejorar algunas deficiencias que se presentan en la interacción con el cliente las cuales son impartidas por los mismos encargados pero se realizan de manera espontánea.

Nowell (2015) en su tesis titulada “*Capacitación y Servicio al Cliente (Estudio realizado en los restaurantes Salón del Tecun y pasaje Mediterráneo de la zona 1*

de Quetzaltenango”, tesis para optar al grado, en la Universidad Rafael Landívar, tuvo como objetivo establecer cómo se relaciona la capacitación en el servicio al cliente en los restaurantes Salón de Tecun y Pasaje Mediterráneo, fue una investigación descriptiva o también conocida como estudio de casos, de diseño no experimental, la población de estudio estuvo conformada por los meseros y clientes que conforman la totalidad del universo de los restaurantes en estudio, con una muestra de 20 meseros y 53 clientes, para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario en escala de Likert; el autor concluyó que las personas que llevan un tiempo mayor a 5 años de servicio no han recibido capacitaciones, mucho menos en temas relacionados a servicio al cliente, asimismo, se determinó que los colaboradores que han recibido algún tipo de capacitación sobre servicio al cliente, probablemente lo hicieron en otro tipo de instituciones mas no en los restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo.

Hernández y Zamudio (2016) en su investigación titulada *“La capacitación, para la calidad en el servicio y satisfacción del cliente”*, una investigación realizada en la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, tuvo como objetivo analizar la capacitación del elemento humano dentro de la empresa que permita incrementar la calidad en el servicio y la satisfacción del cliente; fue una investigación de enfoque cualitativo, de tipo informativa (expositiva); se realizó una propuesta con el propósito de que las organizaciones puedan acrecentar y mantener una fuerza de trabajo orientada al cliente y centrada en dar calidad, debe desarrollar a sus empleados para que brinden calidad en el servicio; concluyéndose que la capacitación al personal dentro de la empresa es con finalidad de que realice su trabajo con facilidad y entusiasmo, además de disminuir el desperdicio de material

o de horas que tardaría en realizar de forma eficiente su trabajo ya que si se encuentra altamente capacitado realizará las actividades con mayor facilidad e interés, creando mayor productividad; asimismo se debe capacitar a los colaboradores acerca de las habilidades técnicas e interactivas con el fin de proporcionar calidad en el servicio.

A nivel nacional

Cavalié (2017) en su investigación titulada “*Gestión de calidad en la capacitación de la micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte - Trimóvil de la ciudad de Tingo María, año 2017*” cuyo propósito fue determinar las principales características de gestión de calidad en la capacitación de las micros y pequeñas empresas del sector servicio, estudio cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal, se trabajó con una muestra dirigida de 10 microempresas de una población de 20 microempresas, a quienes se les aplicó una encuesta para la recolección de información, y se obtuvo los siguientes resultados; que en lo representantes el 40% de los representantes tienen entre 31 a 50 años de edad, el 100% son masculinos, de los cuales el 60% poseen con educación secundaria. Respecto a la gestión de calidad en la capacitación: el 60% tienen desconocimiento de la variable gestión de calidad, así mismo el 40% desconocen las técnicas modernas de gestión de calidad. Llegando a la conclusión que los de las MYPES desconocen el término de gestión de calidad, asimismo considerando la capacitación como una inversión, pero no lo incluyen dentro de sus prioridades de desarrollo y crecimiento de su empresa.

Abanto (2020) en su investigación denominada *“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”* cuyo objetivo fue 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, fue un estudio cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal. Población conformada por 30 instituciones educativa, a quienes se les aplicó encuestas, obteniéndose como resultado que, sobre los representantes, 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. 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.

Pérez (2019) en su investigación titulada *“Propuesta de mejora de la capacitación de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Pacarán, provincia de Cañete, 2018”* tuvo como objetivo general proponer las mejoras de la capacitación de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las MYPES del sector servicio. La investigación fue cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal, se utilizó una muestra de 20 representantes de las Mypes, a quienes se les aplicó encuestas. se obtuvo los siguientes resultados: el 75% de los empresarios tienen más de 31 años de edad, el 65% son mujeres, el 40% tienen de grado de instrucción secundaria y el 80% son propietarios. Sobre la

Gestión de Calidad, el 60% indico que muy pocas veces establecen objetivos de calidad, el 45% acoto que definen estrategias en concordancia con las metas establecidas. Sobre la Capacitación de personal, el 45% indico que realiza evaluación por desempeño, el 40% afirmo que realiza informes periódicamente.

García (2015) en su tesis titulada *“Caracterización de la atención al cliente y la capacitación en las MYPES del rubro restaurantes del distrito de Lalaquiz, Huancabamba, 2015”*, tesis de pregrado, en la Universidad Católica los Ángeles; tuvo como objetivo establecer las características de la atención al cliente y la capacitación en las MYPES rubro restaurantes en el distrito de Lalaquiz, Huancabamba, año 2015, fue un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y diseño no experimental de corte transversal; la población de estudio estuvo conformada por los trabajadores y clientes de las MYPES mencionadas; con una muestra conformada por 20 trabajadores y 135 clientes, para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario; concluyéndose que la atención al cliente en las MYPES del rubro restaurantes en el distrito en estudio es baja, ya que se da mayor relevancia a los aspectos tangibles en búsqueda de satisfacer sus necesidades, asimismo se determina que existe necesidades de capacitación en la totalidad de trabajadores, ya que generalmente no presentan capacitaciones por lo tanto no se evidencias medios de capacitación formales.

A nivel regional

Maceda (2019) en su investigación titulada *“Gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de abarrotes en el mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2018”* tuvo como objetivo general

determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación de las MYPES empresas del sector comercio. El estudio fue de tipo descriptivo, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental transversal. Se utilizó una muestra de 25 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó encuestas, obteniendo como resultado que, el 44% de los representantes tienen de 51 a más años, el 60% son mujeres con instrucción secundaria, el 100% son dueños. En relación con las micro y pequeñas empresas: 68% tiene más de 7 años funcionando. Sobre gestión de calidad: 72% no tiene conocimiento, 76% no conoce ninguna técnica de gestión. Concluyendo que una mayoría relativa de las MYPES está dirigida por adultos, de sexo femenino, la mayoría desconoce de gestión de calidad y sus técnicas; no han recibido capacitación.

Córdova (2018) en su investigación titulada "*Gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas, sector comercio rubro venta minorista de electrodomésticos, ciudad de Casma, 2017*" tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación de las MYPES, la investigación fue cuantitativa, descriptiva, no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 10 MYPES, a quienes se les aplicó encuestas para recopilar información, Obteniendo los siguientes resultados: El 60% de los representantes legales tienen entre 18 y 50 años, el 70% del género masculino y tienen grado de instrucción superior no universitaria. Referente a las Mypes: el 60% tienen una permanencia en el mercado de 3 años a más y el 70% cuenta de 1 a 5 trabajadores. Con relación a la Gestión de Calidad en la Capacitación, el 80% conoce el término, el 100% conoce la técnica de las 5s y utiliza la técnica de medición de la observación e indica que la gestión de calidad

mejora el negocio. Concluyendo: La mayoría de los Representantes de las Mypes, está dirigida por personas adultas y del género masculino y con estudios superiores no universitarios saben el significado de gestión de calidad, utilizan la técnica de las 5s y aplican la técnica de la observación.

A nivel local

Sales (2016) en su tesis titulada *“Caracterización de la capacitación en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro de hoteles de tres estrellas del distrito de Huaraz, 2016”*, tesis de pregrado, en la Universidad Católica los Ángeles, tuvo como objetivo describir las principales características de la capacitación en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro hoteles de 3 estrellas del distrito de Huaraz, 2016; fue un estudio de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal; la población de estudio estuvo conformada por 95 colaboradores de mencionado rubro, con una muestra de 18 empleados; para la recolección de datos se usó una encuesta y el instrumento un cuestionario de 15 preguntas cerradas; concluyéndose que, en los hoteles del distrito de Huaraz existe deficiencia sobre la capacitación en atención al cliente por consiguiente existe un grupo de clientes insatisfechos con la atención brindada, mientras la otra parte optan por retirarse del establecimiento sin adquirir servicio.

Domínguez (2019) en su tesis titulada *“La capacitación del personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, distrito de Huaraz, 2019”*, tesis de pregrado, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, tuvo como

objetivo determinar las principales características de la capacitación de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, distrito de Huaraz, 2019; el estudio fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de corte transversal; la población de estudio estuvo conformada por las MYPES del sector servicio, rubro restaurantes que según datos de la SUNAT son 33 las empresas que tenían estas denominación, con una muestra de tipo censal; para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario estructurado por 21 preguntas; el autor concluyó que, la minoría de los representantes de los restaurantes tienen poco conocimiento en la capacitación del personal como factor relevante de la gestión de calidad, a veces tienen la capacidad de ponerse en el lugar de otro, y la mayoría manifiesta que siempre analizan el entorno para determinar la información detallada hacia los clientes y finalmente indican que la capacitación aumenta la productividad.

Santiago (2019) en su investigación titulada "*Gestión de calidad en la capacitación laboral y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de electrodomésticos en el distrito de Huaraz, 2018*" tuvo como objetivo determinar las características de la gestión de calidad en la capacitación laboral y el plan de mejora en las MYPES, fue una investigación de diseño no experimental de corte transversal, de nivel descriptivo y de tipo cuantitativo, tuvo una población de 35 representantes, a quienes se les aplicó encuestas. Obteniendo los siguientes resultados: se observa que el 57,14% respondieron que generaban ganancias, el 48,57% respondieron que siempre aplican la gestión de calidad en la empresa y el 48,57% opinaron que algunas veces se verifican los resultados en el

puesto laboral, además el 50% de empresarios opinaron que tienen entre 3 a 6 años de actividad empresarial. Con relación a la Capacitación el 45,71% mencionaron que muy pocas veces desarrollan capacitaciones de calidad del personal, En conclusión, se determinó que la gestión de calidad, capacitación laboral y plan de mejora son aplicados para la competitividad en el mercado.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión de calidad

En primer lugar, es preciso señalar que a través de la historia la sociedad se ha interesado en la calidad, por lo que a medida que transcurría la historia la manera de gestionar la calidad evolucionaba a la par, pero siempre con una sola orientación: conseguir que los bienes o servicios sean ofrecidos con mayor calidad para los clientes; se puede entonces decir que este proceso involucra cuatro momentos: la inspección en un primer momento (con los inspectores de productos en la cadena productiva de Henry Ford, alrededor de 1910 aproximadamente), el control de la calidad (control estadístico de la calidad con Shewhart, quien introdujo los gráficos de control), luego el aseguramiento de la calidad (alrededor de los años 60 del siglo pasado) para terminar en la gestión de la calidad total, relacionadas con la globalización de los mercados (Arias, 2019).

Paralelo a que los sistemas de gestión de la calidad iban evolucionando, también, iban surgiendo nuevas metodologías para gestionar esta calidad, consolidadas en varios enfoques: enfoque al producto, enfoque a los procesos, para terminar con el enfoque a los clientes, y entre sus mayores representantes o gurús de la calidad, indudablemente destacan nombres como William E.

Deming, Joseph M. Juran, Armand V. Feigenbaum, Kaoru Ishikawa y Philip B. Crosby. En este estudio nos vamos a centrar en la teoría de Deming.

No existe en estricto, una o varias teorías sobre gestionar la calidad exclusivamente para micro empresas, ergo, se han diseñado las teorías tomando como modelos a las grandes empresas, en las que se han ido probando y desarrollando las teorías existentes, por lo que mal haríamos pretender que existen tales teorías, sin embargo esas teorías si se pueden aplicar, es más se han aplicado con marcado éxito, en el contexto mundial, estas teorías y se han obtenidos resultados satisfactorios; por lo que se va a desarrollar estas teorías, pero desglosándolas primero, se tiene que entender lo referente a calidad, luego a gestión, luego lo que es un sistema de calidad, para aterrizar en el tratamiento de gestión de la calidad, pero tomando a Deming y su ciclo como referencia teórica en esta investigación, que se desarrolla en los siguientes párrafos,

Calidad

Según Deming (como se citó en Hernández *et al.*, 2018) la calidad no es otra cosa más que un conjunto de cuestionamientos que ayudan a la mejora continua.

La calidad, por lo tanto, es considerada como una estrategia administrativa primordial de las organizaciones o negocios, ya que principalmente fomenta firme y positivamente la sana aceptación de las entidades públicas o el sano crecimiento del negocio, proporciona una ventaja competitiva, está orientada a la plena satisfacción del cliente planeando de esta manera costos razonables de calidad. La calidad no cuesta, sino que genera utilidades en todos los aspectos,

ya que cada centavo que se gaste en hacer las cosas mal, hacerlas otra vez o hacerlas en lugar de otras se convierte en medio centavo en utilidades (Crosby, 2004).

De esta manera, la calidad ayuda a disminuir los costos de operación de las organizaciones al definir métodos para eliminar los retrabajos que ocasionan las equivocaciones y por medio del establecimiento de una mejora continua en los procesos, de esta manera se genera un aumento en la productividad.

Según Goetsch (2003) menciona que la calidad, consiste en las actividades de mejora continua que involucra a cada uno de los integrantes de la organización. La calidad entonces se proyecta vigorosa y revolucionariamente como un nuevo sistema de gestión empresarial y factor de primer orden para la competitividad de las empresas.

Elementos de la calidad, según Aranguren (2006), la calidad se basa en el cumplimiento de todos los siguientes elementos: (1) liderazgo, que viene a ser el proceso de calidad total debe existir una o varias personas que controle, supervise, ordene y guie todo el proceso para que el producto o servicio sea de la mejor calidad; (2) trabajo en equipo, siendo la técnica del trabajo en equipo es fundamental en la calidad total, el cual consta en la motivación al trabajador para lograr el sentido de pertenencia y así lograr mayor productividad en un trabajo bien realizado con continuo éxito integral; (3) desarrollar proveedores, el desarrollo de proveedores que se adapten a la satisfacción de nuestras necesidades de calidad, ya que mientras la materia prima sea de mayor calidad nuestro producto o servicio tendrá mayor posibilidad de poseer una calidad

total; (4) enfoque al cliente, el cliente es quien evalúa si el producto o servicio posee una calidad total, es por ello que este proceso se centra en la satisfacción de las necesidades del cliente, haciendo seguimiento a largo plazo con una mejora continua; (5) planificar la calidad, toda gestión debe llevar una planificación la cual debe ser cumplida, es por esto que la calidad total también debe llevar una planificación cuyo objetivo consta en satisfacer las necesidades de los clientes a plenitud y sin margen de errores o el menor de ellos, y (6) prevenir, reducir y corregir errores, elemento que hace que la calidad sea total, ya que no solo se debe erradicar los errores cometidos a la mayor brevedad sino minimizarlos y prevenirlos, lo cual se logra con una adecuada preparación del grupo de trabajo con valores determinados y precisando la definición de calidad y que estos sean aceptados demostrando una mejora continua.

Gestión de calidad

Es el compromiso de toda una organización para hacer bien las cosas, es decir, afecta a cada persona en una organización y, por lo tanto, para que la gestión de la calidad sea próspera y exitosa, debe ser aceptada por todos los integrantes de la organización (Atkinson, 2012).

La gestión de la calidad es una forma global de mejorar la eficacia y flexibilidad de un negocio, mediante la incursión de una revolución cultural. La gestión de la calidad es una filosofía de dirección generada por una orientación práctica, que concibe un proceso que visiblemente ilustra su compromiso de crecimiento y de supervivencia organizativa, es decir, acción enfocada hacia la mejora de la calidad en el trabajo y a la organización como un todo (Arraut, 2010).

Elementos de la gestión de calidad

La gestión de la calidad opera con diversos elementos: valores visibles de la organización, principios y normas aceptadas por todos, misión, política objetivos de calidad, procedimientos y prácticas eficaces, requisitos del cliente/proveedor interno y externo, orientación empresarial, demostración de la propiedad de todos los procesos y sus problemas relativos, utilización del ciclo Deming o Shewhart, el cual mantiene cuatro etapas citadas anteriormente: planificar, hacer, verificar y actuar (Arraut, 2010).

De acuerdo a Chiavenato (2011), la gestión de la calidad utiliza cinco elementos de sistema, como son: (1) proceso, que incluye organización y sistemas, planificación de la calidad, organización, dirección, control y metodología del diseño; (2) auditoría, estructura, personas y tarea; (3) tecnología, que incluye línea de producción y uso de la información; (4) estructura, que incluye responsabilidades, comunicación y administración y (5) personas, construcción del equipo, educación y formación, dirección, desarrollo, incentivos y refuerzos; tarea: aspectos de la calidad y cambio.

Sistema de gestión de calidad

Son las herramientas utilizadas para cada organización, para que pueda planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias, cumpliendo con los objetivos planteados.

López (2006), define un sistema de gestión de la calidad como la estructura organizativa, donde se ocupa de las responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos necesarios para llevar a cabo una buena gestión de la

calidad. Esto se aplica a todas las actividades realizadas en una empresa y en todas las etapas, desde el estudio de las necesidades del consumidor hasta el servicio postventa.

Por su parte, Fontalvo (2006) indica que el sistema de gestión de la calidad requiere que la estructura organizativa se centre en lograr los esfuerzos de la calidad de la empresa, es una parte fundamental para liderar, promover y promover todas las acciones que contribuyan. La materialización de la estrategia lo requiere.

Por ello las MYPES que poseen un sistema de gestión de calidad buscan fundamentalmente enfocarse en sus estrategias, procesos y actividades en proporcionar en los clientes los productos y servicios que necesita, en el momento que lo necesite a un precio competitivo, por lo que además se requiere lograrlo de manera más eficiente posible ofreciendo ventajas competitivas.

Asimismo, Cuatrecasas (2010) define a la calidad, al conjunto de rasgos particulares que tiene un producto o servicio, y estos a su vez tengan la capacidad de satisfacer a los requerimientos o necesidades del usuario. Los productos o servicios tienen que cumplir con las funciones y especificación para los que fueron diseñados o creados y estas tiene que adherirse a las necesidades expresadas por los usuarios. La competencia, hace que se requiere que todo esto se realice en el menor tiempo y con bajos costos, siendo estos los requerimientos que procuraran los consumidores del producto o servicio.

Ciclo de Deming (PHVA)

La gestión de mejora continua en una organización requiere: (1) el liderazgo de la dirección, (2) un comité de mejora continua, (3) formación y motivación específicas, (4) un sistema de gestión documentado y (5) asesoramiento externo.

Dentro del contexto de un sistema de gestión de la calidad, el ciclo PHVA es un ciclo que está en pleno movimiento. Que se puede desarrollar en cada uno de los procesos. Está ligado a la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto para los productos como para los procesos del sistema de gestión de la calidad (Cuatrecasas, 2010).

El ciclo PHVA se explica de la siguiente forma:

1. Planificar

Es la primera fase del ciclo de Deming, en donde se preguntan cuáles son los objetivos que la empresa desea alcanzar, teniendo una adecuada elección de los métodos para que se llegue a lograr lo deseado (Cuatrecasas, 2010).

Establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades.

Análisis de la situación actual: Una de las primeras acciones que se realizan, para obtener una adecuada gestión de calidad, este primer proceso permite tener un mejor panorama de la situación en la que se encuentra la empresa, las debilidades de los procesos y también los puntos fuertes de la empresa o la calidad que brinda; para realizar un adecuado análisis de la

situación de la empresa, se hace uso de distintas herramientas como carta de control, histogramas, etc. Por lo que es considerado el primer paso para definir los problemas con la finalidad de solucionarlos (Cuatrecasas, 2010).

Análisis de causas potenciales: llegando a ser el segundo punto a realizar para un adecuada gestión de calidad, haciendo uso de diversas acciones como lluvia de ideas, esto permitirá conocer mejor, los problemas que tiene la empresa y no dejar libre ninguna opción, por lo que se toma en cuenta todos los procesos con los que cuenta la empresa, llegando a tener la finalidad de descubrir los problemas y las causas que lo generan, también trae consigo las opciones de como poder reparar estos problemas, también se debe aplicar lo reunido y poder prevenir los diversos problemas que puedan surgir (Cuatrecasas, 2010).

Planificar Soluciones: Este proceso viene relacionado con la prevención de posibles problemas que pueden surgir en la empresa, los cuales fueron obtenidos del proceso anterior, por lo que se deben de plantear los siguientes problemas en este punto: ¿Quién se hará cargo del cambio?, ¿Cuál es mi objetivo para llevar a la empresa a la cúspide?, ¿a dónde quiero llegar? y ¿Cómo será su elaboración?, por lo que en este punto se procede a elaborar un adecuado plan estratégico, para llegar a optimizar los tiempos de los procesos y solucionar los problemas de manera inmediata.

2. Hacer

Consiste en llevar acabo el trabajo y las acciones correctivas que se plantean en la fase anterior, la cual viene a la implementación de lo planificado,

como: (1) implementar la mejora/verificar las causas de los problemas y (2) recopilar los datos apropiados (Cuatrecasas, 2010).

Implementación de soluciones: Una vez elaborado el plan estratégico para la calidad, se procede a involucrar a los trabajadores para que tengan un adecuado ambiente laboral, dando soluciones claras de los problemas, en caso de estar dentro del proceso y se encuentran problemas se deben de plantear los problemas a estos, pues la solución debe de ser eficiente y eficaz con el fin de que no se repita nuevamente (Cuatrecasas, 2010).

3. Verificar

En esta fase se verifica y comprueba los efectos y resultados que surjan de aplicarse las mejoras que han sido planificadas (Cuatrecasas, 2010).

Realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados.

Medir Resultados: para este proceso se verifican los procesos, en donde podremos ver si los procesos anteriores fueron efectivos; en este proceso se hacen uso de distintas herramientas como tablas y gráficos estadísticos, con la finalidad de realizar comparaciones entre la situación anterior y la actual, este proceso bien implementado permite que de la comparación elaborada se puedan sacar conclusiones que puedan ayudar a los procesos (Cuatrecasas, 2010).

Estandarizar el mejoramiento: al realizar todos los procesos de manera eficaz, se pasaran a delegar responsabilidades, las cuales se deben de asumir

y sobre todo se deben de cumplir, esto mediante la supervisión constante, haciendo uso de fichas de observación, en caso de que no se vieran reflejados los resultados, se procederá a realizar todo desde el inicio (Cuatrecasas, 2010).

4. Actuar

Después de que se comprueba que las acciones emprendidas dan el resultado esperado, es necesario realizar su normalización mediante una documentación adecuada, eso con el fin de tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario mediante: (1) La incorporación de mejora de procesos, (2) comunicar la mejora a todos los integrantes de la empresa y (3) la identificación de nuevos proyectos/problemas (Cuatrecasas, 2010).

Documentar la solución: El paso final para asegurar una adecuada gestión de calidad, es la revisión y presentación de resultados, los cuales reflejen los problemas con lo que cuenta la empresa y también muestren las posibles soluciones, es fundamental que para iniciar el ciclo se deben de ver reflejados los problemas mas fuertes con los que cuenta la empresa, y luego documentarlo y llegara aprender de ello, con una adecuada gestión documental es fundamental para llegar a tener un buen funcionamiento empresarial (Cuatrecasas, 2010).

2.2.2. Capacitación laboral

Existen diversas teorías sobre lo que implica capacitación laboral, pero a efectos de la presente investigación y en razón a convivir en un entorno de rápidos cambios, genera la necesidad de que los colaboradores tengan la surge

la necesidad de contar con capacidades de adaptación inmediata a este entorno, pero que a al mismo se cuente con habilidades de mejorar la productividad en la empresa, mediante el mejor desempeño de las tareas encargadas. Todo esto considerando que toda organización tiene aspiraciones de crecer y desarrollarse.

Según Dessler y Varela (2015) mencionan que la capacitación se refiere a los métodos que se utilizan para dar a los trabajadores nuevos o actuales las habilidades que necesitan para realizar sus labores. En la actualidad, el ámbito de la capacitación es mucho más amplio de lo que era hace varios años.

La evaluación de las necesidades de capacitación de los trabajadores nuevos por lo general implica un análisis de tareas, es decir, desglosar los puestos de trabajo en subtareas y enseñar cada una de ellas al trabajador nuevo.

Según Jamaica (2015) refiere que la capacitación consiste es una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador.

La capacitación es la adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo. Consiste en una actividad planeada y basada en las necesidades reales de una empresa y orientada hacia un cambio en los conocimientos del colaborador. La Capacitación puede ser considerada como un agente de cambio, ya que ayuda al crecimiento profesional del personal y a la vez estos mejoran la eficiencia del trabajo en la empresa (Bermúdez, 2015).

Enfoque de competencias laborales

Se considera que se superó el momento en que los procesos de selección solo se interesaban en la búsqueda de personas que acreditaran una trayectoria plagada de éxitos, con abundantes conocimientos y comprobada experiencia. En la actualidad, se necesita de trabajadores con capacidad de adaptación, capaces de trabajar en equipo y que posean competencias relativas al puesto, y además, que sean capaces de desarrollar otras competencias, por lo que prima el enfoque por competencias.

Este nuevo enfoque (de competencias laborales) considera que una empresa es más productiva si los empleados ostentan mayores capacidades, lo que significa considerar qué tan competentes son en la realización de las labores encomendadas.

El enfoque de competencias, tal como lo señala Sherman Arthur (como se citó en Torres y Torres, 2017) introduce modernas teorías en el fin de lograr la flexibilización para dirigir a los trabajadores adaptándolas de las reales necesidades de la empresa. Queda reconocida la relevancia de las competencias en las labores o tareas asignadas, que se constituye en la piedra angular para aumentar y desarrollar el talento humano en toda organización que pretenda ser competitiva. Por lo que, en este estudio para las empresas del rubro se considera que elevar las competencias de los trabajadores, mediante la capacitación laboral va a mejorar la gestión de la calidad en las empresas del rubro escogido, en el estudio se desea, la identificación, determinación y evaluación de aquellas competencias indispensables para conseguir que las organizaciones en estudio

puedan sostener un crecimiento significativo mediante la implementación de una propuesta de capacitaciones por competencias, considerando la dimensión de estas empresas y el mercado en el que desarrollan actividades.

Asimismo, no se ha encontrado teoría que esté escrita solamente para micro y pequeñas empresas, se tiene que aceptar que los enfoques de capacitación existentes son utilizados en las diversas organizaciones, independientemente de su tamaño, por lo que se desarrolla en enfoque de capacitación por competencias para PYMES a continuación.

De acuerdo a este enfoque, Chiavenato (2011) señala que la capacitación se encuentra referido al proceso de educación que se le da al personal, comúnmente en un tiempo a corto plazo, ésta es aplicada de manera organizada y sistemática; con el objetivo de que el personal de la empresa adquiera conocimientos, desarrolle habilidades y competencias de acuerdo al cargo que desempeña.

De acuerdo a Dessler y Varela (2011), la capacitación viene a ser definida como el método que es utilizado para brindar nuevas habilidades que son necesaria para realizar sus labores; llegando a ser fundamental para la realización de las diversas metas y objetivos de la empresa; estas capacitaciones llevan consigo cinco pasos las cuales son: evaluación de necesidades, diseño didáctico, validación, implementación y evaluación.

La capacitación es el centro de esfuerzo continuo, la cual desarrollan las empresas, con la finalidad de mejorar las capacidades de los empleados y

mediante esto se incremente el desempeño laboral organizacional (Wayne y Noe, 2005).

Beneficios para la capacitación del personal en una empresa:

De acuerdo a Chiavenato (2011), una empresa adquirirá los siguientes beneficios al capacitar a su personal: (1) aumenta la rentabilidad de la empresa, (2) eleva la moral del personal, (3) mejora el conocimiento de los diferentes puestos y, por lo tanto, el desempeño, (4) crea una mejor imagen de la empresa, (5) facilita que el personal se identifique con la empresa, (6) mejora la relación jefe-subordinados, (7) Facilita la comprensión de las políticas de la empresa, (8) Proporciona información sobre necesidades futuras de personal a todo nivel, (9) ayuda a solucionar problemas, (10) facilita la promoción de los empleados, (11) incrementa la productividad y calidad del trabajo, y (12) Promueve la comunicación en la organización.

Beneficios de la capacitación por competencias para el empleado

De acuerdo a Chiavenato (2011), al capacitar a un empleado este adquirirá los siguientes beneficios: (1) ayuda a la persona a solucionar problemas y tomar decisiones, (2) favorece la confianza y desarrollo personal, (3) ayuda a la formación de líderes, (4) mejora las habilidades de comunicación y de manejo de conflictos, (5) aumenta el nivel de satisfacción con el puesto, (6) ayuda a lograr las metas individuales, (7) favorece un sentido de progreso en el trabajo y como persona, (8) disminuye temores de incompetencia o ignorancia, (9) favorece la promoción hacia puestos de mayor responsabilidad y (10) hacer sentir más útil al trabajador mediante la mejora del desempeño.

Beneficios en las relaciones humanas, internas y externas:

De acuerdo a Chiavenato (2011), al capacitar a un empleado este adquirirá una serie de beneficios, los cuales ayudaran a relacionarse con las personas internas y externas a la empresa: (1) mejora la comunicación entre grupos, (2) proporciona información sobre las disposiciones oficiales, (3) alienta la cohesión de los grupos, (4) ayuda a la orientación de nuevos empleados, (5) hacer viable los planes de la organización, (6) proporciona un buen clima para el aprendizaje y (7) convierte a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar.

Contexto estratégico de la capacitación

La capacitación se enfocaba sobre todo en la enseñanza de habilidades técnicas, como entrenar a empleados de ensamblaje para soldar cables. En la actualidad, “ya no sólo nos concentramos en los objetivos tradicionales de la capacitación... Nos sentamos con la gerencia y le ayudamos a identificar las metas y los objetivos estratégicos, así como las habilidades y los conocimientos requeridos para alcanzarlos. Luego trabajamos en conjunto para determinar si nuestro personal cuenta con las habilidades y los conocimientos (Dessler y Varela, 2015).

Los cinco pasos del proceso de capacitación y desarrollo

Los programas de capacitación consisten de cinco pasos Dessler y Varela (2015):

1. El primero, el paso del análisis de las necesidades, identifica las habilidades específicas que se requieren para desarrollar el trabajo,

evalúa las habilidades de los empleados y desarrolla objetivos específicos y medibles de conocimientos y desempeño, a partir de cualquier deficiencia.

2. En el segundo paso, el diseño de la instrucción, se deciden, se reúnen y se producen los contenidos del programa de capacitación, incluyendo libros de trabajo, ejercicios y actividades. Aquí es posible utilizar las técnicas que se estudian en este capítulo, como la capacitación práctica y el aprendizaje asistido por computadora.
3. Se puede incluir un tercer paso, la validación, en el cual se eliminan los defectos del programa y éste se presenta a un reducido público representativo.
4. El cuarto paso consiste en la implantación del programa, en el que se aplica la capacitación al grupo de empleados elegido.
5. El quinto paso es la evaluación, en la cual la administración evalúa los éxitos o fracasos del programa.

Métodos de capacitación

Capacitación en la práctica: Implica que una persona aprenda un trabajo mientras lo desempeña. Todos los trabajadores, desde el empleado de la sala de correspondencia hasta el director general, reciben capacitación en la práctica cuando ingresan a una empresa (Dessler y Varela, 2015).

Capacitación por aprendizaje: Es un proceso mediante el cual las personas se convierten en trabajadores hábiles, generalmente gracias a la combinación de un aprendizaje formal y una capacitación en la práctica. Es común que el

aprendiz estudie bajo la tutela de un maestro o artesano (Dessler Y Varela, 2015).

Capacitación para instrucción en el trabajo: Este proceso se denomina, muchos trabajos consisten de pasos que siguen una secuencia lógica y son más fáciles de aprender uno por uno (Dessler y Varela, 2015).

Capacitación a distancia y por Internet: En la actualidad, las empresas utilizan varios tipos de métodos de aprendizaje a distancia para capacitar a sus empleados, los cuales van desde cursos de papel y lápiz por correspondencia, tele capacitación y videoconferencias hasta modernos programas por Internet (Dessler y Varela, 2015).

Beneficios de la capacitación

Es indudable que la contribución de la capacitación es una realidad y propicia el desenvolvimiento de la persona y por ende de la organización por lo que señalare seis puntos básicos que tienen incidencia y se ilustran en la siguiente imagen (Robbins y Coulter, 2014).

De acuerdo a las nuevas perspectivas que se adquieren al capacitarse afirman que se puede actuar antes las circunstancias y planeamientos que suceden el en interior y exterior, con una nueva actitud de la persona y de la organización, desarrollando un clima laboral imperante, adelantarse a los hechos y estar en la disposición de reaccionar ante cualquier evento.

De ahí la identificación de ser proactivo, no detenerse, por el contrario: actuar en forma ágil y certera porque en estos tiempos de cambios se debe estar atento y obrar diligentemente, bien encauzado y consiguiendo resultados favorables.

Las personas demuestran sus conocimientos y hoy en día ya no se encuentran dependiendo de sus supervisores sino ellos mismos presentan propuestas para que encuentren nuevos cambios de solución (De la Cruz, 2020).

La integración es base para el desarrollo de cualquier actividad que se emprenda y alienta la relación laboral, además la motivación tiene un papel importante en la integración ya que denota la disposición de la persona para realizar actividades ya que está convencido de ello (Wayne, 2010).

Dimensiones de Capacitación Laboral

1. Análisis de las necesidades

Su análisis de las necesidades de capacitación depende de si capacita a empleados nuevos o a antiguos. La principal tarea del análisis de los requerimientos de capacitación de empleados nuevos consiste en determinar lo que entraña el puesto y dividirlo en subtareas, cada una de las cuales se debe enseñar al nuevo empleado (Dessler y Varela, 2015).

El análisis de las necesidades de capacitación de los empleados actuales es mucho más complejo, porque es necesario decidir si la capacitación es la solución a los problemas. Por ejemplo, es probable que el desempeño haya disminuido debido a que los estándares no son claros o a que la persona no se siente motivada. Algunos capacitadores utilizan software analítico especial, como el de Saba Software, Inc., para diagnosticar fallas en el desempeño y sus causas (Dessler y Varela, 2015).

2. Diseño de la capacitación

Compilar objetivos, métodos, medios audiovisuales, descripción y secuencia de contenido, ejemplos, ejercicios y actividades de la capacitación. Organizarlos en un plan de estudios (Dessler y Varela, 2015).

- Asegurarse de que todos los materiales, como las guías de los instructores y los manuales de los aprendices, se complementen entre sí, estén escritos con claridad y se fusionen en un programa de capacitación unificado que tenga sentido en términos de los objetivos de aprendizaje establecidos.
- El proceso generalmente da como resultado un manual de capacitación, el cual suele contener la descripción del puesto de trabajo del aprendiz, un bosquejo del programa de capacitación y una descripción escrita de lo que se espera que aquél aprenda, así como (posiblemente) muchos autoexámenes breves.

3. Desarrollo de la capacitación

Es difícil indicar dónde termina la “capacitación” e inicia el “desarrollo gerencial”. Este último, sin embargo, tiende a poner énfasis en un desarrollo a largo plazo y a enfocarse en el desarrollo de las capacidades de los gerentes actuales o futuros. El desarrollo gerencial es cualquier intento por mejorar el desempeño gerencial actual o futuro mediante la impartición de conocimientos, el cambio de actitudes o la mejora de habilidades. El proceso de desarrollo gerencial consiste en (Dessler y Varela, 2015):

- Evaluar las necesidades estratégicas de la empresa (por ejemplo, cubrir futuros puestos ejecutivos o aumentar la competitividad).

- Evaluar el desempeño de los actuales gerentes y luego.
- Desarrollar a los gerentes (y a los futuros gerentes).

4. Implementación

El desarrollo gerencial es cualquier intento por mejorar el desempeño gerencial actual o futuro mediante la enseñanza de conocimientos, del cambio de actitudes o de mejora en las habilidades. Cuando sea factible, usar un taller de “capacitar al instructor” que se enfoque en la presentación del conocimiento y las habilidades, además del contenido de la capacitación. Luego se implementa el programa de capacitación (Dessler y Varela, 2015).

5. Evaluación

Con el énfasis que hay actualmente en la medición de los resultados, resulta fundamental que el gerente evalúe el programa de capacitación. Valorar las reacciones, el aprendizaje, el comportamiento y/o los resultados de los aprendices (Dessler y Varela, 2015).

2.2.3. Micro y pequeñas empresas (MYPES)

Se conoce como la unidad económica ya que está constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (Superintendencia Nacional de Administración Tributaria [SUNAT], 2018).

Las microempresas son fabricantes, proveedores de servicio y minoristas que constituyen una parte integral de la economía, como compradores y vendedores (Sánchez, 2016).

La MYPES, tiene como objetivo realizar actividades económicas mediante la prestación, venta, producción, transformación y extracción. Según las características las ubican en las categorías empresariales de acuerdo a las ventas, que están bajo cualquier régimen de organización (Ley N° 30056, 2013).

Beneficios de las MYPES

El Estado otorga varios beneficios a las micro y pequeñas empresas, brindándoles facilidades para su creación y formalización, dando políticas que impulsan el emprendimiento y la mejora de estas organizaciones empresariales (SUNAT, 2018).

Las empresas pueden: (1) constituirse como personas jurídicas (empresas), (2) asociarse para tener un mayor acceso al mercado privado y a las compras estatales, (3) gozan de facilidades del Estado para participar eventos feriales y exposiciones regionales, nacionales e internacionales, (4) cuentan con un mecanismo ágil y sencillo para realizar sus exportaciones denominado Exporta Fácil, a cargo de la SUNAT y (5) pueden participar en las contrataciones y adquisiciones del Estado (SUNAT, 2018).

Las MYPE deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales: (1) micro Empresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT y (2) pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT. Los beneficios del régimen que establece el Estado para las MYPE se

encuentran en función a estos niveles de ventas anuales y al cumplimiento de otros requisitos (SUNAT, 2018).

Características de las MYPES

Las MYPES deben reunir las siguientes características recurrentes (SUNAT, 2018):

Microempresas

Para ser una microempresa, debe de contar con: (1) remuneración Mínima Vital, (2) jornada de trabajo de 8 horas, (3) descanso semanal y en días feriados, (4) remuneración por trabajo en sobre tiempo, (5) descanso vacacional de 15 días calendarios, (6) cobertura de seguridad social en salud a través del SIS (Seguro Integral De Salud), (7) cobertura previsional y (8) indemnización por despido de 10 días de remuneración por año de servicios (con un tope de 90 días de remuneración).

Pequeñas empresas

Para ser una pequeña empresa, debe de contar con: (1) remuneración mínima vital, (2) jornada de trabajo de 8 horas, (3) descanso semanal y en días feriados, (4) remuneración por trabajo en sobre tiempo, (5) descanso vacacional de 15 días calendarios, (6) cobertura de seguridad social en salud a través del SIS (Seguro Integral De Salud), (7) cobertura previsional, (8) indemnización por despido de 10 días de remuneración por año de servicios (con un tope de 90 días de remuneración), (9) indemnización por despido de 20 días de remuneración por año de servicios (con un tope de 120 días de remuneración), cobertura de Seguro de Vida y Seguro Complementario de trabajo de Riesgo

(SCTR), (10) derecho a percibir 2 gratificaciones al año (Fiestas Patrias y Navidad), (11) derecho a participar en las utilidades de la empresa y (12) derecho a la Compensación por Tiempo de Servicios (CTS) equivalente a 15 días de remuneración por año de servicio con tope de 90 días de remuneración.

Importancia de las MYPES

Según Fischman Cárdenas (2019) la importancia se basa en: (1) proporcionan abundantes puestos de trabajo, (2) reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos, (3) incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población, (4) son la principal fuente de desarrollo del sector privado, (5) mejoran la distribución del ingreso y (6) contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

2.2.4. Rubro empresas constructoras de obras civiles

Definición de constructora

Las empresas constructoras son unidades de producción, que básicamente están integradas por el capital y el trabajo, y cuyas actividades están centradas en ofrecer un servicio en pro del bien común (SPS Constructora, 2016).

En estas compañías, los beneficios son el resultado de una óptima administración, un índice de la marcha de la empresa, así como los reguladores de vida de la entidad, sin embargo, este no es el único factor que se debe resaltar o considerarse, sino también el ejercicio humano y moral, que son determinantes a largo plazo (SPS Constructora, 2016).

Funciones de las empresas constructoras

Una construcción es la técnica o arte de fabricar edificaciones e infraestructuras y también llevar a cabo labores de rehabilitación y restauración. Para realizar todas las actividades concernientes a este ejercicio se necesitan recurrir a los servicios de entidades profesionales para su dirección y coordinación, a través de proyectos y planificación, aquí es donde entran en juego las empresas constructoras; las constructoras disponen de la infraestructura y mano de obra pertinente para edificar cualquier tipo de construcción, sin darle importancia a la modalidad de suelo que se posea: fino o grueso, pedregoso, húmedo, arenoso, mixto, arcilloso o calizo cuando es abundante en sales. Además, cuenta con el manejo de los materiales como: cemento, varillas, tabiques entre otros; otra de las funciones que las empresas constructoras ejecutan, es efectuar un estudio de las condiciones del suelo a fin de determinar qué tipo de materiales utilizará para levantar la construcción; pero, antes de comenzar con cualquier construcción la empresa deberá crear un boceto que luego se le enseñará a quien contrata los servicios para recibir su aprobación o efectuar todos los cambios convenientes para la obra; después de que el proyecto ha sido aprobado, la constructora comenzará con la ejecución de la obra, recordando que un plan de construcción contempla un tiempo de entrega, considerando los inconvenientes que se pueden presentar (SPS Constructora, 2016).

2.3. Marco conceptual

Capacitación

La capacitación viene referido al proceso de educación que se le da al personal, comúnmente en un tiempo a corto plazo, esta es aplicada de manera organizada y sistemática; con el objetivo de que el personal de una organización cualquiera adquiera conocimientos, desarrolle habilidades y competencias de acuerdo al cargo que desempeña (Chiavenato, 2011).

Capacitación laboral

Es percibido como el proceso metódico de tareas encaminadas a mejorar, incrementar y desarrollar la calidad de las habilidades y comportamientos de los recursos humanos dentro de una organización, con el fin de mejorar el desempeño laboral de los colaboradores (Cejas y Alejandro, 2019).

Cliente

Aquella persona que a cambio de un pago obtiene a cambio un bien o servicio, es la relación entre el vendedor y el comprador, para el vendedor es sencillo y rápida obtener clientes ya que está confiado a que regrese cada vez que sientan una necesidad (Celaya, 2007).

Comunicación

Una buena comunicación permite conseguir los objetivos propuestos, ya que al establecer una comunicación permanente con los clientes hace que nos

pongamos en su lugar de ser escuchados, es ahí donde sabremos qué necesitan para satisfacer sus necesidades (Celaya, 2007).

Empresa constructora

Casa o sociedad mercantil o industrial constituida con el fin de ejecutar construcciones, o proyectos relacionados y afines, obtiene recursos económicos de sus propietarios que son usados en ejecutar obras con la finalidad de obtener ganancias (Real Academia Española, 2020).

Evaluación del desempeño

Se refiere al comportamiento en el trabajo y que está bajo evaluación y que mide los efectos del trabajador en una organización (Gorriti Bontigui, 2019).

Gestión de la calidad

Es un sistema eficaz para la integración del esfuerzo realizado con el fin de desarrollar y mantener la calidad, que es realizado por las varios áreas de una empresa, de manera que haga posible la producción de bienes y servicios en un nivel más económico, y que a la vez se compatibilice con satisfacer plenamente a sus clientes (Arias, 2019).

Habilidades

Significa el dominio de un sistema complejo de actividades psíquicas, lógicas y prácticas, necesarias para la regulación conveniente de la actividad, de los conocimientos y hábitos que posee el sujeto; es la asimilación por el sujeto de

los modos de realización de la actividad, que tienen como base un conjunto determinado de conocimientos y hábitos (Cañedo y Cáceres, 2013).

Información

Tratar a la información nos lleva antes mencionar a la materia prima de la misma, el dato: reseña cuantitativa de sucesos y atributos humanos. Son hechos, cifras; procesar datos para crear información (Murray, 2002).

Obras civiles

Consiste en aplicar las teorías de la física, la química, la geología y el cálculo con el fin de crear construcciones que faciliten el transporte, la hidráulica, etc. Estas obras de infraestructura civiles para la sociedad contribuyen en organizar el territorio y aprovechar de la mejor manera los espacios. Las carreteras que facilitan que circulen medios de transporte, represas que favorecen la gestión del recurso hídrico, puentes para atravesar ríos y alcantarillados, como ejemplos de obras civiles (Definiciones, 2020).

III. Hipótesis

En esta investigación no se planteó hipótesis, por ser una investigación de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo, este tipo de estudios como refiere Hernández et al. (2014) no consideran las hipótesis causales o de otra naturaleza, porque son estudios centrados en solo describir y caracterizar las variables analizadas mediante el recojo de datos, pero no se desarrolla un análisis a mayor profundidad como son los estudios correlacionales, explicativos y explorativos que requieren de realizar pruebas de hipótesis para obtener sus conclusiones.

IV. Metodología

4.1. Diseño de investigación

La investigación fue de tipo cuantitativo, se realizó la recolección de datos fundamentada en la medición numérica, y fueron analizados mediante métodos estadísticos y posteriormente presentados mediante tablas, con la finalidad de llegar a los resultados vinculados a los objetivos (Hernández et al., 2014). De nivel descriptivo, solo se describieron las características de la gestión de calidad a través de la capacitación laboral que fueron obtenidas de la población en estudio, por lo que se especificó las características de la gestión de calidad y la capacitación laboral, en opinión de los representantes de las Mypes del rubro estudiado (Monje, 2017). De diseño no experimental – transversal, porque no se manipuló deliberadamente la variable investigada y solo se observaron los fenómenos tal y como dieron en el contexto original, para luego analizarse (no experimental), asimismo, fue de corte transversal por lo que se recopilaban los datos en un momento único (Hernández et al., 2014).

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

De acuerdo al estudio realizado, la población estuvo conformada por 35 representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro constructoras de obras civiles del Barrio de Belén.

4.2.2. Muestra

La muestra englobó a toda la población, es decir, se consideró como muestra a todos los 35 representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro

constructoras de obras civiles del Barrio de Belén; siendo una muestra de tipo censal, y muy apropiada para poblaciones pequeñas.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE		DIMENSIÓN		INDICADOR	ESCALA/ NIVEL
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición		
Capacitación laboral	Concebida como un proceso de aprendizaje, brindada a los empleados con el objetivo de adquirir nuevos o antiguas habilidades que requieran para desempeñarse en su trabajo (Dessler, 2015).	Análisis de las necesidades	Identifica las habilidades que se requiere para ejecutar el trabajo, evalúa las habilidades y desarrolla objetivos medibles de conocimientos y desempeño (Dessler, 2015)	Análisis de tareas Análisis del desempeño	Nominal
		Diseño de la capacitación	Es la planeación de todo el programa de capacitación, incluyendo los objetivos del entrenamiento, métodos de enseñanza y la evaluación del programa (Dessler, 2015).	Establecimiento de objetivos Creación de un ambiente de aprendizaje Fomentar la transferencia del aprendizaje	
		Desarrollo de la capacitación	Es la organización del contenido y los materiales de capacitación (Dessler, 2015)	Elección y organización del contenido Diseño o selección de métodos Selección de materiales Formación del equipo capacitador	
		Implementación	El cuarto paso consiste en la implantación del programa, en el que se aplica la capacitación al grupo de empleados elegido.	Aplicación del método capacitación	
		Evaluación	El quinto paso es la evaluación, en la cual la administración evalúa los éxitos o fracasos del programa (Dessler, 2015).	Medición de resultados Evaluación de efectos Evaluación de su impacto	
		Planificar	Trazarse metas para la satisfacción de los clientes y siguiendo las políticas de las empresas (Cuatrecasas, 2010).	Analizar la situación actual Analizar causas potenciales Identificar soluciones	
Gestión de calidad	La gestión de calidad es un conjunto de principios y actividades que van a servir como herramienta para que una entidad pueda planificar, realizar, comprobar y actuar todas las actividades por medio de un servicio de calidad (Cuatrecasas, 2010).	Hacer	Consiste en implementar todos los cambios necesarios para desarrollar las mejoras deseadas (Cuatrecasas, 2010)	Implementar soluciones	Nominal
		Verificar	Realizar un seguimiento y medición de todos los procesos e informar de los resultados de este (Cuatrecasas, 2010)	Medir resultados Estandarizar el mejoramiento	
		Actuar	Tomar decisiones para una mejora continua, si se ve que se tiene que modificar se hará desde la planificación (Cuatrecasas, 2010)	Prevenir la reincidencia	

Fuente: Elaboración propia

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnicas

La técnica de recolección de datos es el procedimiento y forma particular de obtener datos e información. La encuesta es considerada como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida (Arias F. , 2012). En ese sentido, la presente investigación utilizó como técnica a la encuesta.

4.4.2. Instrumento de recolección de datos

Todo cuestionario es un conjunto de preguntas previamente diseñadas para ser contestadas por la misma persona (Corral, 2010). Por lo tanto, el recojo de los datos se realizó a través de un cuestionario, tal como corresponde a la técnica elegida, el cuestionario estuvo conformado por preguntas cerradas con el objetivo de describir las características de la Gestión de Calidad bajo la capacitación laboral.

4.5. Plan de análisis

Se realizó el análisis de los datos de acuerdo a las siguientes fases:

Primera fase: Los datos recopilados se presentaron en tablas de frecuencias, desagregando la información y presentándola en categorías o frecuencias, para lo cual se utilizaron las herramientas que la Estadística Descriptiva provee.

Segunda fase: Para interpretar los datos se elaboraron gráficos, ya que ofrecen una ayuda visual y sencilla y facilitan la interpretación de la información. Se emplearon los gráficos de mayor uso, lo cual permitió visualizar las características principales de la variable, y la información se ordenó bajo un criterio establecido.

Para la presentación de los datos, se empleó el software Microsoft Excel 2019, lo mismo en la construcción de cuadros y gráficos, ya que sus herramientas para gráficos son los más adecuadas, de mejor calidad, ofrece mayor variedad en los diseños y tiene mayores alternativas; finalmente, para analizar e interpretar los datos se empleó el paquete estadístico SPSS en su v.25.

4.6. Matriz de consistencia

Titulo	Problema	Objetivos	Variable	Metodología
<p>“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”</p>	<p>Problema general ¿Cuáles son las propuestas 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?</p>	<p>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.</p> <p>Objetivos específicos O.A: Detallar las características principales de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del rubro constructoras de obras civiles del Barrio Belén, Huaraz 2020. O.B: Distinguir las características principales de las micro y pequeñas empresas del rubro constructoras de obras civiles del Barrio Belén, Huaraz 2020. O.C: Describir las características principales de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro constructoras de obras civiles del Barrio Belén, Huaraz 2020. O.D: Identificar los factores relevantes de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro constructoras de obras civiles del Barrio Belén, Huaraz 2020. O.E: Elaborar una 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.</p>	<p>Capacitación laboral</p> <hr/> <p>Gestión de calidad</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo.</p> <p>Nivel: Descriptivo.</p> <p>Diseño: No experimental Corte transversal.</p> <p>Universo: 35 representantes y/o gerentes de las MYPES del rubro en estudio.</p> <p>Muestra: Censal.</p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>

Fuente: Elaboración propia

4.7. Principios éticos

Durante todo el proceso de elaboración de la presente investigación se rigió en totalidad por lo dispuesto en el código de ética de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (2019).

Principio de Libre participación y derecho a estar informado, en ese contexto, todo individuo que participó de la investigación recibió el formato de consentimiento informado, mediante el cual fue informado de los fines de la investigación, llenándolo a voluntad propia de libre participación.

Principio de protección a las personas, durante toda la investigación se respetaron los derechos fundamentales de los que participaron en la investigación; asimismo, se aseguró la confidencialidad y privacidad de la información que estos proporcionaron al estudio, cuidando su identidad difundiendo los resultados obtenidos de forma generalizada.

Principio de Justicia, la recolección, análisis y procesamiento de datos se realizó de forma igualitaria para con todos los que participaron de la investigación, conservando al margen todo sesgo.

Principio de Integridad científica, se comunicó a los participantes de los beneficios que brinda el estudio y de qué manera acceder a dichos beneficios, asimismo, los resultados fueron divulgados garantizando su legitimidad, sin sufrir ninguna alteración.

Principio de Beneficencia y no maleficencia, la investigación no supuso daño alguno a los participantes, al contrario, buscó maximizar los beneficios que resultaron de la investigación.

Principio cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad, En esta investigación no se trabajó con animales ni plantas, por ello no se ejecutó ningún tipo de intervención directa sobre el medio ambiente.

V. Resultados

5.1. Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro constructoras de obras civiles del Barrio Belén, Huaraz 2020.

Datos generales	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Edad promedio		
18 a 30 años	9	25,7
31 a 50 años	22	62,9
51 a más años	4	11,4
Total	35	100,0
Genero		
Femenino	6	17,1
Masculino	29	82,9
Total	35	100,0
Grado de instrucción		
Secundaria	2	5,8
Superior no universitario	6	17,1
Superior universitario	27	77,1
Total	35	100,0
Cargo que ocupa en la empresa		
Dueño	22	62,9
Administrador	9	25,7
Gerente	4	11,4
Total	35	100,0
Cuántos años lleva desempeñando dicho cargo		
0 a 3 años	5	14,3
4 a 6 años	21	60,0
8 a más	9	25,7
Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro constructoras de obras civiles del Barrio Belén, Huaraz 2020.

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresas del rubro constructoras de obras civiles del Barrio Belén, Huaraz, 2020.

Datos generales	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Tiempo de permanencia de la empresa		
0 a 3 años	9	25,7
4 a 6 años	19	54,3
7 a más años	7	20,0
Total	35	100,0
Trabajadores con que cuenta la empresa		
1 a 4 trabajadores	3	8,6
5 a 9 trabajadores	6	17,1
10 a más trabajadores	26	74,3
Total	35	100,0
Edad promedio de sus trabajadores		
De 18 - 30	5	14,3
De 31 - 50	27	77,1
De 51 a más	3	8,6
Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro constructoras de obras civiles del Barrio Belén, Huaraz 2020.

Tabla 3

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro constructoras de obras civiles del Barrio Belén, Huaraz, 2020.

Datos generales	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Analiza la situación actual de su empresa		
Siempre	7	20,0
A veces	23	65,7
Nunca	5	14,3
Total	35	100,0
Analiza las causas potenciales, que origina el problema identificado		
Siempre	4	11,4
A veces	21	60,0
Nunca	10	28,6
Total	35	100,0
Identifica soluciones para los problemas encontrados		
Siempre	9	25,7
A veces	20	57,1
Nunca	6	17,2
Total	35	100,0
Implementa soluciones que permitan resolver el problema		
Siempre	8	22,9
A veces	23	65,7
Nunca	4	11,4
Total	35	100,0
Verifica los procedimientos de sus actividades planificadas en su empresa		
Siempre	3	8,6
A veces	28	80,0
Nunca	4	11,4
Total	35	100,0
Mide los resultados, posterior a la implementación de la solución		
Siempre	6	17,1
A veces	22	62,9
Nunca	7	20,0
Total	35	100,0
Previene de la frecuencia del problema		
Siempre	3	8,6
A veces	21	60,0
Nunca	11	31,4
Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro constructoras de obras civiles del Barrio Belén, Huaraz 2020.

Tabla 4

Características de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro constructoras de obras civiles del Barrio Belén, Huaraz, 2020.

Datos generales	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Analiza los conocimientos de cada empleado		
Siempre	9	25,7
A veces	22	62,9
Nunca	4	11,4
Total	35	100,0
Evalúa las habilidades de cada empleado		
Siempre	19	54,3
A veces	12	34,3
Nunca	4	11,4
Total	35	100,0
Establece objetivos de entrenamiento al personal, de acuerdo a sus funciones		
Siempre	10	28,6
A veces	18	51,4
Nunca	7	20,0
Total	35	100,0
Cuenta con un ambiente de capacitación en su empresa		
Siempre	17	48,6
A veces	16	45,7
Nunca	2	5,7
Total	35	100,0
Diseña y selecciona métodos de enseñanza para el personal a capacitar		
Siempre	4	11,4
A veces	26	74,3
Nunca	5	14,3
Total	35	100,0
Elige y organiza el contenido de la capacitación, de acuerdo a los problemas identificados		
Siempre	12	34,3
A veces	20	57,1
Nunca	3	8,6
Total	35	100,0
Se entrega materiales de guía y motivación referidos a la capacitación		
Siempre	8	22,8
A veces	24	68,6
Nunca	3	8,6
Total	35	100,0

Cuenta con un equipo capacitador dentro de su empresa		
Siempre	14	40,0
A veces	17	48,6
Nunca	4	11,4
Total	35	100,0
Aplica algún método o técnica de capacitación de acuerdo a las funciones a desarrollar		
Siempre	16	45,7
A veces	17	48,6
Nunca	2	5,7
Total	35	100,0
Mide los resultados luego de las capacitaciones realizadas		
Siempre	9	25,7
A veces	21	60,0
Nunca	5	14,3
Total	35	100,0
Realiza la retroalimentación durante y después de las capacitaciones al personal		
Siempre	12	34,3
A veces	17	48,6
Nunca	6	17,1
Total	35	100,0
Evalúa los efectos e impactos de la capacitación realizada al personal		
Siempre	7	20,0
A veces	19	54,3
Nunca	9	25,7
Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro constructoras de obras civiles del Barrio Belén, Huaraz 2020.

5.2. Análisis de resultados

Referente a las características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro constructoras de obras civiles del barrio Belén, Huaraz, 2020.

En lo referido a la edad de los representantes del rubro constructoras de obras civiles se obtuvo que el 62,86% tienen una edad comprendida entre 31 y 50 años (Tabla 1). Este resultado coincide con la investigación de Santiago (2019) quien manifiesta que el 62,86% de los representantes tienen una edad comprendida entre 31 a 50 años, del mismo modo, coincide con la investigación de Córdova (2018) quien indica que el 50,0% de los representantes tienen una edad comprendida 31 a 50 años; contrastando con la investigación de Maceda (2019) quien indica que el 44,0% de los representantes tienen una edad de 51 a más años, contrastando también con Cavalié (2017) quien manifiesta que el 40% de los representantes tienen edades comprendidas entre 18 a 30 años. Esto evidencia que la gran mayoría de los representantes son personas adultas de 31 a 50 años de edad, por lo que tienen la capacidad suficiente para dirigir de manera íntegra su organización, demostrando compromiso, adaptabilidad a cambios y responsabilidad logrando generar ingresos suficientes para tener estabilidad en el mercado.

En lo referido al género de los representantes del rubro constructoras de obras civiles se obtuvo que el 82,86% son de género masculino (Tabla 1); estos resultados coinciden con los encontrados por Domínguez (2019) quien manifiesta que el 69,69% de los representantes son varones, asimismo, coincide

con Cavalié (2017) quien indica que el 100% de los representantes son de género masculino; contrastando con Abanto (2020) quien indica que el 90% de los representantes son mujeres, de igual forma, contrasta con Pérez (2019) quien manifiesta que el 65% de los representantes son de género femenino. Esto evidencia que la gran mayoría de los representantes están equilibrados en cuanto a género, indicando que se está poniendo en práctica la equidad de género en algunos sectores de las Mypes, demostrándose que cada vez más se disminuye la brecha de género y se plantea el gran reto de seguir incluyendo a más féminas en cargos de gerencia.

Respecto al grado de instrucción de los representantes del rubro constructoras de obras civiles se obtuvo que el 77,14% tiene superior universitario (Tabla 1), estos resultados coinciden con los encontrados por Abanto (2020) quien indica que el 100% de los representantes tiene grado de instrucción superior universitaria; contrastando con la investigación de Santiago (2019) quien indica que el 51,43% de los representantes tiene grado de instrucción secundaria, asimismo, contrasta con Cavalié (2017) quien manifiesta que el 60% de los representantes tiene grado de instrucción secundaria. Esto evidencia que la gran mayoría de representantes tiene educación superior universitaria, dada la complejidad que representa ocupar cargos de gerencia en el rubro constructoras de obras civiles, sin embargo, esta característica no es netamente indispensable ya que muchos otros con grado de educación secundaria ocupan estos cargos, siendo subsanadas con años de experiencia dentro del sector.

En lo referido al cargo que desempeñan los representantes del rubro constructoras de obras civiles se obtuvo que el 62,86% es dueño (Tabla 1); estos resultados coinciden con los hallados por Pérez (2019) quien señala que el 80% de los representantes son dueños, asimismo, coinciden con Cavalié (2017) quien indica que el 100% es dueño; contrastando con la investigación de Domínguez (2019) quien señala que el 42,42% de los representantes son administradores, asimismo, contrasta con Santiago (2019) quien indica que el 62,86% de los representantes son administradores. Esto evidencia que la gran mayoría de representantes de las micro y pequeñas empresas son dueños, esto se debe principalmente al concepto de que como representantes de su propia organización lograrán cumplir sus objetivos en un menor periodo de tiempo, acatando dicho cargo con mayor interés y responsabilidad, sin embargo, algunos representantes ocupan el cargo de administradores, esto se debe a la falta de grado de instrucción de los dueños.

En lo referido a los años que llevan los representantes del rubro constructoras de obras civiles desempeñando el cargo se obtuvo que el 60,0% tiene un periodo comprendido entre 4 a 6 años (Tabla 1); estos resultados coinciden con los obtenidos por Santiago (2019) quien manifiesta que el 48,57% de los representantes llevan desempeñando el cargo durante 4 a 6 años; contrastando con la investigación de Abanto (2020) quien indica que el 92% de los representantes llevan de 7 a más años desempeñando el cargo, asimismo, contrasta con Cavalié (2017) quien señala que el 40% de los representantes llevan el cargo 7 a más años. Esto evidencia que la gran mayoría de los representantes llevan en el cargo entre 4 a 6 años, o más; durante ese tiempo se

han adaptado a las exigencias que plantea el mercado, primando siempre la capacidad para dirigir una empresa, asimismo, al contar con gran experiencia dentro del rubro, contribuyen de manera eficaz a superar los obstáculos y subsanar las debilidades de la MYPE, logrando objetivos organizacionales de manera óptima.

Referente a las características de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro constructoras de obras civiles del barrio Belén, Huaraz, 2020.

Respecto al tiempo de permanencia que tienen las micro y pequeñas empresas del rubro constructoras de obras civiles en el mercado, el 54,29% tiene una permanencia de 4 a 6 años (Tabla 2); estos resultados son similares a los obtenidos por Santiago (2019) quien señala que el 48,57% de las micro y pequeñas empresas llevan de 4 a 6 años en el mercado; contrastándose con Maceda (2019) quien indica que el 68% de las micro y pequeñas empresas llevan de 7 a más años en el mercado, del mismo modo, se contrasta con Abanto (2020) quien manifiesta que el 70% de las micro y pequeñas empresas tienen un permanencia de 7 a más años dentro del mercado. Esto evidencia que la gran mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen una permanencia de entre 4 a 6 años, o más, dentro del mercado, este periodo nos da a entender que la competitividad y lucha por mantenerse dentro del mismo son factores diarios de supervivencia, ya que de lo contrario ya habrían abandonado el negocio. Es importante hacer hincapié en la Ley N° 30056 donde no se indica literalmente como requisito indispensable para ser representante de una Mype, la cantidad de años de experiencia dentro del rubro.

En lo referido al número de trabajadores con que cuentan las micro y pequeñas empresas del rubro constructoras de obras civiles, el 74,29% cuenta con una fuerza laboral de 10 a más trabajadores (Tabla 2); estos resultados coinciden con Abanto (2020) quien señala que el 63% de las micro y pequeñas empresas de su estudio cuentan con 11 a más colaboradores, asimismo, coincide con Cavalié (2017) quien indica que el 100% de las micro y pequeñas empresas cuentan con 11 a más trabajadores; contrastando con Domínguez (2019) quien señala que el 51,51% de las Mypes de su investigación cuentan con 1 a 6 trabajadores, del mismo modo, contrasta con Pérez (2019) quien señala que el 70% de las Mypes cuentan con 1 a 5 colaboradores. Esto pone en manifiesto que la gran mayoría de micro y pequeñas empresas cuentan con 11 a más trabajadores, siendo esta cifra relativa en relación a la actividad a la que se dedican; el mismo modo, se observa que muchas Mypes cuentan con una cantidad mínima de trabajadores, esto se debe principalmente a que las funciones limitadas y prefieren darle mayor énfasis a la continuidad de la empresa para seguir generando ingresos.

Con relación a la edad promedio de los trabajadores con que cuentan las micro y pequeñas empresas del rubro constructoras de obras civiles, el 77,14% tiene una edad comprendida entre 31 y 50 años (Tabla 2); estos resultados coinciden con Santiago (2019) quien manifiesta que el 68,62% de los colaboradores de las Mypes tienen un rango de edad comprendido entre 31 a 50 años; contrastando con Córdova (2018) quien señala que el 45,0 % de los trabajadores de la Mypes tienen un rango de edad comprendido entre 18 a 30 años. Esto evidencia que mayoría de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro constructoras de obras civiles, tienen una edad comprendida de entre 31 a 50

años, demostrando capacidad a la hora de tomar decisiones y manejo de adaptabilidad al cambio a la hora de proponerse nuevos retos.

Características de la gestión de calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro constructoras de obras civiles del barrio Belén, Huaraz, 2020.

Para realizar la acción de analizar la situación actual de su empresa, el 65,71% de los representantes indica que lo realiza a veces (Tabla 3), este resultado coincide con Abanto (2020) quien señala que el 33% de los representantes siempre analiza la situación en la que se encuentra su organización, consolidando información de los periodos anteriores de su gestión administrativa. En ese sentido, la mayoría de los representantes a veces analizan la situación actual de sus organizaciones como una primera acción lo que les permite tener un panorama más exacto para en base a ello delimitar y definir los posibles problemas y plantear alternativas de solución, sin embargo, al no ser una práctica frecuente no se sigue una estructura habitual y no se ve una mejora continua.

De acuerdo a lo manifestado por Cuatrecasas (2010) una de las primeras acciones a realizar para obtener una adecuada gestión de calidad, es el proceso de analizar la situación actual de la organización, identificando debilidades en los procesos y también las fortalezas de la empresa, en base a herramientas como la carta de control, histogramas, etc. por lo que es considerado el primer paso para definir los problemas y solucionarlos. Los resultados obtenidos coinciden con lo manifestado por el autor ya que el 65,71% de los representantes buscan analizar la situación actual de sus organizaciones al menos con poca frecuencia, con la finalidad de identificar los problemas en sus diversos procesos, y saber

con exactitud la frecuencia en la que se dan. El análisis de situación actual de una empresa permitirá a los representantes del rubro investigado tener de manera clara y precisa los pasos a seguir, con el fin de lograr el éxito empresarial.

En relación a si realiza el análisis de las causas potenciales, que originan el problema identificado, el 60,00% de los representantes indica que lo realiza a veces (Tabla 3), este resultado coincide con Abanto (2020) quien indica que el 50% de los representantes de las Mypes algunas veces analizan las causas potenciales que causan un problema en su empresa, ya que es la forma más fácil de evaluación para no reincidir en otros problemas. En ese sentido, la mayoría de los representantes analizan las causas potenciales que origina el problema, con el objetivo de comprender el contexto del mismo y si algunas partes de dicho problema afectan a otras.

De acuerdo a lo manifestado por Cuatrecasas (2010) se tienen que analizar las causas potenciales, que originan el problema identificado para una adecuada gestión de calidad, haciendo uso de diversas acciones como lluvia de ideas, esto permitirá conocer mejor, los problemas que tiene la empresa y no dejar libre ninguna opción, por lo que se toma en cuenta todos los procesos con los que cuenta la empresa, llegando a tener la finalidad de descubrir los problemas y las causas que lo generan, también trae consigo las opciones de como poder reparar estos problemas, también se debe aplicar lo reunido y poder prevenir los diversos problemas que puedan surgir. Los resultados obtenidos coinciden con lo manifestado por el autor ya que el 60,00% de los representantes buscan analizar las causas potenciales que dieron origen al problema, y puedan descubrir las

causas raíz para identificar las soluciones más adecuadas. El análisis de las causas potenciales que originan el problema permitirá que los responsables del rubro investigado puedan ver más allá de la causa y el efecto superficial, en qué punto los procesos o sistemas fallaron o causaron un problema en primer lugar.

En relación a la identificación de soluciones para los problemas encontrados, el 57,14% de los representantes indica que lo realiza a veces (Tabla 3), este resultado coincide con Santiago (2019) quien señala que el 62,82% de los representantes de las Mypes identifica soluciones de manera frecuente a los problemas suscitados. En ese sentido, la mayoría de los representantes identifican las soluciones para los problemas suscitados, y de esta manera no permiten que influyan de manera directa en algún proceso que pueda afectar la calidad y la productividad de su empresa.

De acuerdo a lo manifestado por Cuatrecasas (2010) este proceso viene relacionado con la identificación de las posibles soluciones para un problema dado, el cual fue obtenido del anterior proceso, por lo que se deben plantear los problemas en este punto: ¿Quién se hará cargo del cambio?, ¿Cuál es mi objetivo para llevar a la empresa a la cúspide?, ¿a dónde quiero llegar? y ¿Cómo será su elaboración?; por lo que en este punto se procede a elaborar un adecuado plan estratégico, para llegar a optimizar los tiempos de los procesos y solucionar los problemas de manera inmediata. Los resultados obtenidos coinciden con los propuestos por el autor porque en su mayoría el 62,82% de los representantes de este rubro buscan identificar las soluciones, ante cualquier problema suscitado en sus diversos procesos; sin embargo, esta práctica al ser poco frecuente puede

llegar a tener un impacto negativo en el crecimiento de la organización. La identificación de las soluciones para los problemas suscitados permitirá que los representantes del rubro investigado puedan acatar y darle una solución mas objetiva a problema, y real a las necesidades de la empresa.

En relación a si realiza la implementación de soluciones que permita resolver el problema, el 65,71% de los representantes indica que lo realiza a veces (Tabla 3), este resultado coincide con Santiago (2019) quien señala que el 53,14% de los representantes de las micro y pequeñas empresas implementaron cambios de acuerdo a su plan aprobado. En ese sentido, la mayoría de los representantes implementan las soluciones teniendo en cuenta que estos suponen un riesgo para la organización, ya que pueden o no ser eficientes.

De acuerdo a lo manifestado por Cuatrecasas (2010) una vez elaborado el plan estratégico para la calidad, se procede a involucrar a los trabajadores para que tengan un adecuado ambiente laboral, dando soluciones claras de los problemas, en caso de estar dentro del proceso y se encuentran problemas se deben de plantear los problemas a estos, pues la solución debe de ser eficiente y eficaz con el fin de que no se repita nuevamente. Los resultados obtenidos coinciden con los propuestos por el autor porque en su mayoría el 65,71% de los representantes de este rubro buscan implementar las soluciones, una vez identificada y escogida la correcta, llevando a cabo el trabajo y las acciones de lo planificado para lograr solucionar el problema; sin embargo, en muchos casos primero se debe realizar una prueba piloto para probar el funcionamiento de la alternativa de solución antes de realizar cambios a gran escala.

En relación a si verifica los procedimientos de las actividades planificadas en su empresa, el 80,0% de los representantes indica que lo realiza a veces (Tabla 3), este resultado coincide con Santiago (2019) quien señala que el 45,71% de los representantes verifican de manera frecuente los procedimientos de las actividades, realizando supervisiones y valorando los resultados. Por lo tanto, la mayoría de los representantes verifican los procedimientos de las actividades planeadas en su empresa, para controlar el estado actual de su proyecto o proceso con el objetivo de tener una visión más detallada de su estado, y buscar formas de mejorarlo posteriormente.

De acuerdo a lo manifestado por Cuatrecasas (2010) en esta fase se verifica y comprueba los efectos y resultados que surjan de aplicarse las mejoras que han sido planificadas; realizando el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados. Los resultados obtenidos coinciden con los propuestos por el autor porque casi en su totalidad el 80,0% de los representantes de este rubro buscan verificar los procedimientos de las actividades planificadas en su empresa y comprueben los logros obtenidos en función a las metas u objetivos que se marcaron en la primera fase del ciclo mediante herramientas de control.

Para realizar la acción de medir los resultados, posterior a la implementación de la solución, el 62,86% de los representantes indica que lo realiza a veces (Tabla 3), este resultado coincide con la investigación de Abanto (2020) quien señala que el 87% de los representantes siempre mide los resultados de sus acciones

frente a un problema y los impactos administrativos que este pueda tener en su gestión. Dentro de ese contexto, la mayoría de los representantes realiza la medición de los resultados una vez implementada la solución, ya que, es importante realizar un seguimiento en función a los objetivos de las actividades planificadas e informar sobre los resultados.

De acuerdo a lo manifestado por Cuatrecasas (2010) para el proceso de medición de resultados, primeramente se deben verificar los procesos para ver si los anteriores procesos fueron o no efectivos, haciendo uso de herramientas como las tablas y figuras estadísticas, con el objetivo de comprar situaciones actuales y anteriores, este proceso bien implementado permite que de la comparación elaborada se puedan sacar conclusiones que puedan ayudar a los procesos. Los resultados obtenidos coinciden con los propuestos por el autor porque en su mayoría el 62,86% de los representantes de las Mypes miden los resultados posteriores a la implementación de la solución, ya que todo lo que se puede medir, se puede mejorar. La medición de resultados permitirá a los responsables del rubro investigado, saber si fue eficiente o no, la alternativa de solución planteada, de tal forma que se optimicen los procesos.

Para realizar la acción de prevenir la frecuencia del problema, el 60,0% de los representantes indica que lo realiza a veces (Tabla 3), este resultado coincide con la investigación de Santiago (2019) quien señala que el 42,86% realiza de manera frecuente las correcciones correspondientes a final de la evaluación e intentar que no vuelva a suceder el mismo problema. En ese sentido, la mayoría de los representantes previenen de manera poco frecuente el problema, por ello

muchas veces no se obtiene el resultado esperado, ya que, ésta práctica no es cotidiana, lo que ayudaría tomar acciones para mejorar los procesos.

De acuerdo a Cuatrecasas (2010) el paso final para asegurar una adecuada gestión de calidad es la revisión y presentación de resultados, los cuales reflejen los problemas con lo que cuenta la empresa y también muestren las posibles soluciones, asimismo, es fundamental que para iniciar el ciclo se deben de ver reflejados los problemas más fuertes con los que cuenta la empresa, para tener en cuenta la frecuencia en que se presenta el mismo. Los resultados obtenidos coinciden con los propuestos por el autor porque en su mayoría el 60,00% de los representantes de este rubro previenen la frecuencia del problema tomando en consideración su implicancia en los procesos y costos. La prevención de la frecuencia del problema permitirá a los representantes del rubro investigado tomar acciones para que no se vuelva a repetir dicho problema.

Referentes a las características de la capacitación laboral de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro constructoras de obras civiles del barrio Belén, Huaraz, 2020.

En relación al análisis de conocimientos de cada empleado del rubro investigado, el 62,86% de los representantes indica que lo realiza a veces (Tabla 4); este resultado coincide con la investigación de Santiago (2019) quien señala que el 51,43% de los representantes de las Mypes algunas veces realizan el diagnóstico de conocimiento de cada empleado e identifica sus necesidades de capacitación. Esto demuestra que la mayoría de los representantes analiza los conocimientos de sus colaboradores para tener una base sólida de su capital humano.

De acuerdo con Dressler y Valera (2011) toda organización exitosa se esmera en la selección de sus colaboradores. Las empresas que están realmente comprometidas con la calidad tienden a analizar las capacidades de su personal para luego invertir grandes cantidades de dinero en su capacitación, pues no sólo reconocen, sino que, dan por hecho que tales inversiones agregan valor a las capacidades humanas de la empresa. Los resultados obtenidos coinciden con los propuestos por el autor ya que la mayoría de las micro y pequeñas empresas el 62,86% buscan analizar las necesidades y requerimientos de sus empleados para una adecuada toma de decisiones; promoviendo de esta forma una motivación en los empleados que ya se sienten parte de la organización.

Con respecto a la evaluación de las habilidades de cada empleado del rubro investigado, el 54,29% de los representantes señala que siempre realiza ese tipo de evaluación (Tabla 4); este resultado coincide con Abanto (2020) quien señala que el 97% de las Mypes indican que es necesario evaluar las habilidades de los colaboradores con el fin de que sean capacitados según la función que desempeñen. Esto demuestra que la mayoría de las empresas evalúan de manera periódica las habilidades de sus colaboradores y con ello permiten que tengan un mejor ejercicio de sus funciones adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno empresarial.

De acuerdo con Dressler y Valera (2011) para el correcto desarrollo de una empresa, es indispensable que los empleados cumplan correctamente con las habilidades laborales como: trabajo en equipo, resolución de conflictos, comunicación asertiva y organización, y de esta forma se puedan ir cumpliendo

los objetivos y metas de la empresa, sin embargo, es necesario realizar un análisis periódico de los mismo para que mantengan las expectativa de éxito y compromiso. Los resultados obtenidos coinciden con los propuestos por el autor ya que la mayoría de las micro y pequeñas empresas el 54,29% buscan evaluar las habilidades de cada empleado para que mejoren su productividad, y si alguno de ellos se está quedando rezagado o presenta dificultades se le debe capacitar y definir un periodo de tiempo para revisar su progreso.

En relación al establecimiento de objetivos de entrenamiento para el personal, de acuerdo a sus funciones del rubro investigado, el 51,43% de los representantes señalan que a veces (Tabla 4); estos resultados coinciden con la investigación de Abanto (2020) quien señala que el 67% de las Mypes algunas veces efectúan programaciones de capacitación de acuerdo a los objetivos específicos por funciones de cada colaborador. Esto demuestra que la mayoría relativa de las empresas establecen objetivos de acuerdo a la función de cada colaborador, y con ello permiten estipular claramente los logros que desean y los medios de los que dispondrán.

De acuerdo con Dressler y Valera (2011) el entrenamiento del personal de acuerdo a sus funciones viene a introducir nuevos conceptos para flexibilizar la dirección de los empleados y poder adaptarla a las necesidades de la organización. Los resultados obtenidos coinciden con los propuestos por el autor porque la mayoría de las Mypes el 51,43% buscan establecer objetivos para el entrenamiento del personal de acuerdo a sus funciones, ya que teniendo claras

las funciones de cada uno, se debe generar un perfil por competencias para poder evaluar a los colaboradores de una manera más específica y efectiva.

Con respecto si cuentan con un ambiente de capacitación en su empresa del rubro investigado, el 48,57% de las Mypes siempre cuentan con un espacio destinado para dicho fin (Tabla 4); estos resultados coinciden con Abanto (2020) quien señala que el 87% de las Mypes cuentan siempre con un espacio para la capacitación de sus colaboradores. Esto demuestra que la mayoría de las empresas brindan un ambiente de capacitación ya que sin los cuales no se puede proceder a desarrollar la capacitación de manera eficiente.

De acuerdo con Dressler y Valera (2011) el entorno físico en el cual se lleva a cabo la capacitación puede tener una importante repercusión en la eficacia de la misma. La adquisición de habilidades puede verse adversamente afectada por ambientes en los cuales los que reciben la capacitación o los capacitadores mismos se sienten incómodos, o las instalaciones son inadecuadas para los requisitos de la sesión de capacitación. Los resultados obtenidos coinciden con los propuestos por el autor porque la mayoría de las empresas el 48,57% buscan que los colaboradores tengan un punto central donde puedan recibir la capacitación, asimismo, son conscientes que el grado de respuesta a la capacitación disminuye significativamente si las necesidades básicas como el ambiente no se han organizado de manera satisfactoria.

De acuerdo al diseño y selección de los métodos de enseñanza que, empleado el personal capacitador, en su mayoría el 74,29% de los representantes a veces realiza el diseño de acuerdo al método seleccionado de capacitación de acuerdo

a los puestos de los empleados. El resultado obtenido es semejante a Santiago (2019), menciona que el 42,86% de los representantes indica que algunas veces selecciona y diseña técnicas de entrenamiento. También Pérez (2019), indica que el 30% de los representantes señalan que muy pocas veces diseñan técnicas de capacitación. Por ende, la mayoría de los representantes diseñan y seleccionan técnicas para llevar una mejor capacitación, lo cual permite una estructuración de los capítulos de la capacitación, provea de mejores resultados y logre sus objetivos planteados.

De acuerdo a Dessler y Varela (2015) en el diseño de la instrucción, se deciden, se reúnen y se producen los contenidos del programa de capacitación, incluyendo libros de trabajo, ejercicios y actividades. Aquí es posible utilizar las técnicas, como la capacitación práctica y el aprendizaje asistido. El proceso generalmente da como resultado un manual de capacitación, el cual suele contener la descripción del puesto de trabajo del aprendiz, un bosquejo del programa de capacitación y una descripción escrita de lo que se espera que aquél aprenda, así como (posiblemente) muchos autoexámenes breves. Los resultados obtenidos coinciden con los propuestos por el autor, ya que, en su mayoría, el 74,29% de los representantes indican que a veces los representantes a veces realizan el diseño de acuerdo al método seleccionado de capacitación, puesto que estas permiten facilidades en la estructuración de la capacitación, las cuáles ayudan a lograr los objetivos de las capacitaciones. El diseño y selección de técnicas de capacitación de acuerdo a las funciones a desarrollar los empleados permite asegurar que logra los objetivos, el diseño hace énfasis a la planeación de todo el programa de capacitación, con el fin de lograr un ambiente de aprendizaje

mediante la organización de los contenidos, materiales alineados a un método de capacitación seleccionada acorde a los objetivos planteados.

Con respecto a si elige y organiza el contenido de la capacitación de acuerdo a los problemas identificados en su empresa del rubro investigado, el 57,14% de los representantes indica que a veces (Tabla 4); estos resultados coinciden con la investigación de Abanto (2020) quien señala que el 90% de los representantes supervisan la ejecución de los programas de capacitación para obtener resultados más satisfactorios, de igual manera se asemeja a la investigación de Santiago (2019) quien manifiesta que organiza el contenido de la capacitación de acuerdo a los problemas identificados con el fin de desarrollar una capacitación de calidad del personal.

De acuerdo con Dressler y Valera (2011) la elección y organización del contenido de una capacitación en relación a los problemas de la empresa son elementos fundamentales de cualquier programa exitoso de capacitación. Asimismo, este tipo de capacitaciones crean una manera eficaz de transmitir la información necesaria para que los colaboradores no solo se sientan parte del problema sino de la solución y puedan aplicarlo durante sus labores cotidianas. Los resultados obtenidos coinciden con los propuestos por el autor porque la mayoría de las empresas el 57,14%, buscan que se garantice una línea de razonamiento y se evite plantear cuestiones diferentes en una sola capacitación, evitándose así con contenido largo, confuso y poco eficiente.

Respecto a la entrega de materiales guía y de motivación referidos a la capacitación realizada, en su mayoría el 68,57% de los representantes indica que

a veces entregan materiales de guía y de motivación acorde a la capacitación realizada (Tabla 4). Los resultados hallados presentan semejanza a Cavalie (2018) que menciona que el 60% de los representantes indican que algunas veces entregan un material de guía en las capacitaciones. Así mismo Abanto (2019) menciona que el 87% de los representantes indican que algunas veces se brinda un material educativo en las capacitaciones. Por consiguiente, la mayoría de los representantes hace entrega de materiales de guía, como también de motivación en las capacitaciones realizadas, ya que logra una percepción mayor del tema a tratar, como también una forma de incentivo a la participación de las capacitaciones por parte de los empleados.

Según Sherman Arthur (como se citó en Torres y Torres, 2017) introduce modernas teorías en el fin de lograr la flexibilización para dirigir a los trabajadores adaptándolas de las reales necesidades de la empresa. Queda reconocida la relevancia de las competencias en las labores o tareas asignadas, que se constituye en la piedra angular para aumentar y desarrollar el talento humano en toda organización que pretenda ser competitiva, mediante la motivación, uso de materiales de guía. Los resultados obtenidos coinciden con los propuesto por el autor, ya que, en su mayoría, el 68,57% de los representantes brindan materiales de guía en las capacitaciones como también materiales de motivación, para tener una mayor participación de los empleados. El constar con materiales guía y poder ofrecerlos a los participantes de las capacitaciones, destaca la importancia de la empresa hacia ellos, la motivación que de forma indirecta es trasmitida, con el fin de dar facilidades a los capacitantes como a los capacitados.

Respecto a al equipo capacitador dentro de las MYPES del rubro constructoras, se encontró que, en su mayoría, el 48,57% de los representantes encuestados indican que a veces cuentan con un equipo capacitador (Tabla 4). El resultado encontrado coincide con Abanto (2020), que menciona que el 87% de los representantes señalan que algunas veces las capacitaciones son supervisadas por una selección de capacitadores que participan en el desarrollo de los cursos para sus colaboradores. Por tanto, la mayoría de os representantes manifiestan que cuentan con un equipo capacitador especializado que supervise las capacitaciones realizadas por la empresa.

Según Dessler y Varela (2015) el grupo capacitador debe contra como una herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados, por excelencia, los cuales pueden ser de ayuda para tener sistematizada un proceso el cual podría facilitar el cambio necesario para que el personal de la empresa tenga mejor visión de las ventajas y beneficios del mismo. Algunos capacitadores utilizan software analítico especial, como el de Saba Software, Inc., para diagnosticar fallas en el desempeño y sus causas. Los resultados obtenidos coinciden con los propuesto por el autor, ya que, en su mayoría, el 48,57% de los representantes seleccionan un grupo capacitador, el cual debe ser especialista en el área a capacitar, así tener las aptitudes de poder llevar una adecuada capacitación. El poder contar con un equipo capacidad permite una seguridad de éxito en la capacitación, proveer de especialistas permite, que las capacitaciones abarquen un mayor conocimiento, como también la satisfacción de los empleados en participar de la capacitación.

En la aplicación de algún método o técnica de capacitación de acuerdo a las funciones que desarrollan los empleados, en su mayoría el 48,57% de los representantes indican que a veces aplican método para ejecutar sus capacitaciones (Tabla 4). El resultado obtenido es semejante a Santiago (2019), menciona que el 42,86% de los representantes indica que algunas veces emplea técnicas de entrenamiento orientados al contenido y al proceso. Así mismo Pérez (2019), indica que el 30% de los representantes señalan que muy pocas veces aplican técnicas de capacitación. Por tanto, la mayoría de los representantes emplean técnicas para llevar una mejor capacitación, lo cual ayuda a que la capacitación no sea un tanto improvisada, de mejores resultados y logre sus objetivos planteados.

De acuerdo a Dessler y Varela (2015), hay varios tipos de capacitación y desarrollo de personas que se pueden aplicar dentro de una empresa. Cada uno trabaja mejor con un objetivo específico. Si quieres crear un curso de capacitación y desarrollo, es aún más importante saber diferenciar cada técnica para que puedas elegir la que se aplica mejor a tu manera de enseñar. Estas técnicas brindan capacitación se están orientados cada vez más a mejorar las calificaciones de sus empleados, haciendo que adquieran habilidades más perfeccionadas y concentrándose menos en el adiestramiento básico. Los resultados obtenidos coinciden con los propuesto por el autor, ya que, en su mayoría, el 48,57% de los representantes indican que a veces aplican métodos y técnicas de capacitación de acuerdo a las funciones que desarrollan sus empleados, puesto que estas son facilitadores, las cuáles ayudan a lograr los objetivos de las capacitaciones. El uso de métodos o técnicas de capacitación de

acuerdo a las funciones a desarrollan los empleados permite asegurar él logra los objetivos, lo cual implica brindar un mayor conocimiento a los capacitados, mejorar la evaluación de los resultados, permite un mejor análisis de los efectos y la valoración del grado de éxito que presentan las capacitaciones.

Para medición de los resultados posterior a las capacitaciones realizadas, en su mayoría el 60% de los representantes de las MYPES del rubro constructoras, señalan que a veces realizan la medición de esos resultados de la capacitación (Tabla 4). El resultado obtenido es semejante a lo encontrado por Pérez (2019) que menciona que, el 35% de los representantes señalan que algunas veces verifican los resultados de la capacitación. Así mismo Cavalié (2018) menciona que el 40% de los representantes encuestados indican que a veces miden los resultados de sus capacitaciones. Por ende, la mayoría de los representantes miden los resultados de las capacitaciones que realizan, para determinar el grado de éxito que tienen dichas capacitaciones, y mejorar las capacitaciones próximas.

Según Dessler y Varela (2015) la importancia de evaluar los conocimientos adquiridos en la capacitación radica en la identificación de áreas de oportunidad, lo cual es lograda a partir de dar un seguimiento y sistematización de aquellos elementos negativos que entorpecieron el proceso. En ese sentido, conviene empezar por aquellos elementos críticos para el desarrollo de las actividades. Los resultados obtenidos coinciden con los propuesto por el autor, ya que, en su mayoría, el 60% de los representantes, señalan que a veces miden los resultados luego de las capacitaciones realizadas, con el objetivo de explicar el porqué de la mejora, mantener un control y mejora de la capacitación, como también

identificar los efectos de la capacitación. La medición de los resultados de la capacitación permite a los representantes, evaluar las reacciones ante el programa de capacitación, también el aprendizaje obtenido de los empleados, como también verificar la conducta de cada empleado, y el grado de éxito de los objetivos propuesto.

En relación a la retroalimentación durante y después de las capacitaciones al personal, en su mayoría el 48,57% de los representantes indican que a veces realizan la retroalimentación durante y después de las capacitaciones (Tabla 4). El resultado hallado coincide con Abanto (2020), que menciona que el 83% de los representantes encuestados de las instituciones, algunas veces realizan la retroalimentación después de las capacitaciones. Así mismo Pérez (2019) indica que el 25% de los representantes encuestados, señalan que realizan la retroalimentación durante y después de sus capacitaciones. Por tanto, la mayoría de los representantes realizan la retroalimentación durante las capacitaciones como también después de las capacitaciones, y su importancia se ve reflejada en el éxito de las mismas.

Según Jamaica (2015) una retroalimentación de calidad se da de acuerdo a las formas, los detalles, los tipos y los tiempos, teniendo en cuenta su amplia expectativa de las capacitaciones, como el completar ideas señalando que los capacitados valoran muy positivamente una retroalimentación significativa orientada al aprendizaje y muestran una elevada satisfacción ante una retroalimentación cualitativa, auténtica y transparente. Los resultados obtenidos concuerdan con los conceptos del autor, porque en su mayoría el 48,57% de los

representantes indican que a veces realizan la retroalimentación durante y después de las capacitaciones, para tener un mayor alcance de los temas tratados, evitar dudas y un mayor porcentaje de éxito. La retroalimentación permite una mejor evaluación y una dirección hacia el cumplimiento de las metas de la capacitación, ya que el capacitador resuelve dudas mediante sus experiencias, así mismo da recomendaciones sobre las funciones que el empleado realiza, brindando un mayor conocimiento en su área de desempeño.

Para la evaluación de los efectos e impactos de la capacitación que realizan las MYPES del rubro constructoras a su personal, en su mayoría el 54,29% de los representantes indican que lo realizan a veces (Tabla 4). Este resultado es semejante con García (2015), quien menciona que el 95% de los trabajadores indican que se les evalúa, en las capacitaciones que participan. Así mismo Maceda (2019), destaca que el 96% de los representantes indican que se realiza la evaluación de las capacitaciones que realizan en los trabajadores. Por lo tanto, los representantes comúnmente realizan la evaluación de los efectos e impactos de la capacitación que realizan a su personal, siendo necesaria para poner en evidencia si se logró del objetivo de la capacitación.

Según Jamaica (2015) menciona que la capacitación consiste es una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. La evaluación de la capacitación de los trabajadores nuevos por lo general implica un análisis de tareas, es decir, desglosar los puestos de trabajo en subtareas, acorde a lo enseñado en la capacitación, tomar evaluaciones en

cada una de ellas al trabajador nuevo. Estos criterios son esenciales en la evaluación de la capacitación, como también de los efectos que podría tener. Los resultados obtenidos coinciden con los propuesto por el autor, ya que, en su mayoría, siendo el 54.29% de los representantes indican que a veces evalúan los efectos y los impactos de sus capacitaciones, con la finalidad de evaluar los éxitos o fracasos de la capacitación. La evaluación de los efectos e impactos de la capacitación permitirá que los encargados de la capacitación evalúen el grado de éxito y logro de los objetivos planteados, como también medir el rendimiento de los nuevos empleados.

VI. Conclusiones

En las micro y pequeñas empresas del rubro constructoras de obras civiles del Barrio Belén, la mayoría de los representantes a veces aplican los factores relevantes de la capacitación laboral para la gestión de calidad, ya que, al no contar con suficiente experiencia en el cargo, muchos de ellos desconocen el término, lo que representa un factor importante en la disminución de ingresos de estas micro y pequeñas empresas, en ese contexto, se afirma que tienen una baja gestión de calidad. Finalmente, el efecto de la investigación es orientar a dar solución a los problemas de gestión de calidad en este importante sector empresarial, a través de una propuesta de mejora.

- En cuanto a las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas. El mayor número de representantes de las MYPES se encuentran en el rango de 31 a 50 años de edad, son varones, tienen grado de instrucción superior universitario, generalmente son los mismos propietarios o dueños, y llevan desempeñando el cargo entre 4 a 6 años. Los resultados indican que la mayoría de los representantes tienen la capacidad suficiente para dirigir de manera íntegra su organización, demostrando compromiso y adaptabilidad a cambios.
- Referente a las características principales de las MYPES, un mayor número está en el mercado entre 4 a 6 años, cuentan con un sueldo fuera laboral de 10 a más colaboradores y la edad promedio de los mismos es de 31 a 50 años. En función al tiempo que llevan en el rubro evidencian la competitividad y lucha, que son factores diarios de supervivencia para mantenerse activos en el mercado, caso contrario, ya hubiesen desaparecido y cerrado sus puertas.
- Con relación a las características de la gestión de calidad, la mayoría de los representantes analizan la situación actual de sus organizaciones como una

primera acción, luego identifican, verifican, miden los resultados, para finalmente prevenir el problema, lo que les permite tener un panorama más exacto para poder delimitar los posibles problemas y plantear alternativas de solución, sin embargo, al no ser una práctica frecuente no se sigue una estructura habitual y no se evidencia una mejora continua.

- En cuanto a las características de la capacitación laboral, la gran mayoría de las MYPES no tiene una práctica habitual de capacitación para con sus colaboradores, lo que conlleva a que los mismos no se orienten a un cambio y aprendizaje continuo de conocimientos, habilidades y actitudes, ya que la capacitación es considerada un agente de cambio y ayuda al crecimiento profesional del personal.
- La propuesta de mejora de los factores relevantes de la capacitación laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas del rubro constructoras de obras civiles del Barrio Belén, propuesta en el anexo N° 1, ayudará a mejorar la gestión de calidad en las MYPES, favoreciendo de manera directa a sus clientes, los cuales los elegirán por encima de su competencia, aumentando significativamente los ingresos de dichas empresas.

Aspectos Complementarios

Recomendaciones

Se recomienda a los representantes de las MYPES de este rubro poner en práctica los conocimientos de gestión de calidad y capacitación laboral, con el fin de planificar mejor sus actividades programadas y potenciar sus funciones, instruyendo a sus colaboradores, para mejorar la rentabilidad de la empresa.

- Se recomienda realizar capacitaciones para mejorar la gestión de calidad, con el fin de marcar la diferencia en el mercado, ofreciendo servicios de calidad. El personal debe mantener una vocación de servicio sin presión alguna y con los conocimientos suficientes sobre su cargo tendrá mayor comprensión de las labores que va a desempeñar a diario, volviéndolos más competentes y buscando mejorar los estándares de manera continua. Las MYPES cuando alcanzan una gestión de calidad mantendrán una posición de liderazgo dentro del sector.
- Mejorar la gestión de calidad de la empresa, para ello se debe realizar talleres informativos sobre el ciclo de PDCA y mejora continua, dirigidos a los colaboradores, así adquieran conocimientos nuevos, mejorando la rentabilidad de la empresa; asimismo ayudara en la administración, inspección y operación.
- Realizar capacitaciones de forma estratégica y programada en función a las labores que desempeña cada personal, es decir, realizar un plan estratégico de capacitación para mejorar el aprendizaje, eligiendo y organizando el contenido de la capacitación de acuerdo con los problemas identificados, con el fin de potenciar las habilidades y mejorar la eficiencia de los trabajadores, para que estos puedan aportar al crecimiento de la empresa.

- Se recomienda a los representantes de las MYPES que tomen como referencia el plan de mejora estipulado en el Anexo N° 1 de la presente investigación, con el fin de mejorar la gestión de calidad con base a la capacitación laboral, ya que la formación continua ayuda a tener mayor comprensión de las responsabilidades de trabajo, teniendo como misión mantener a los colaboradores involucrados en la evolución de la organización.

Referencias Bibliográficas

- Abanto, L. (2020). *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*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17354/GESTION_CALIDAD_CAPACITACION_PERSONAL_ABANTO_BRAVO_LUIS_MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aranguren, D. (2006). *Elementos de la Calidad Total*. Estado Lara-Venezuela: Universidad Fermin Toro.
- Arias, A. (2019). *La Gestión de la calidad: Conceptos básicos*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme.
- Arraut, L. (2010). La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa. *Revista 69(69)*, 20-41.
- Atkinson, P. (2012). Creating Culture Change. *Operation Management(5)*, 32-37.
- Bermúdez, L. (2015). Capacitación: Una herramienta de fortalecimiento de las PYMES. *InterSedes*, 1.25.
- BUSSINES. (2018). Negocios en el Perú. *Revista BUSSINES(265)*, 1-52.
- Cañedo, C., y Cáceres, M. (2013). *Fundamentos teóricos para la implementación de la didáctica en el proceso enseñanza - aprendizaje*. Barcelona.
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Cavalié, L. (2017). *Gestión de calidad en la capacitación de la micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte - Trimóvil de la ciudad de Tingo María, año 2017*. Tingo María: Universidad Católica Los Ángeles.

- Cejas, M. y Alejandro, J. (2019). *La Capacitación Laboral: Alcances y perspectivas en tiempos complejos*. Carabobo: Universidad de Carabobo.
- Celaya, J. (2007). *Comunicación empresarial 2.0 In Grupo BPMO*. Barcelona: GrupoBPMO.
- Chau, E. G. (29 de Mayo de 2018). Produce: Micro y Pequeña Empresas aportan 24% al PBI nacional. *Andina*, págs. 7-9. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-produce-micro-y-pequenas-empresas-aportan-24-al-pbi-nacional-711589.aspx>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. Bogotá: McGrawHill.
- Chumacero, R. (2018). *Caracterización de la capacitación y la atención al cliente en la Mypes del rubro comercialización de calzado del mercado modelo central de Piura, 2018*. Piura-Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3739/CAPACITACION_Y_ATENCION_AL_CLIENTE_CHUMACERO%20HOLGUIN_ROSMERY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe . (2018). *Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en Latinoamérica y el Caribe*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Commodity Exchange. (2018). *Situación de las MYPE en 2017. Muchos retos en el camino*. Lima: Sociedad de Comercio Exterior.
- Córdova, B. (2018). *Gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas, sector comercio rubro venta minorista de electrodomésticos, ciudad de Casma, 2017 [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4593/GESTION_DE_CALIDAD_Y_CAPACITACION_CORDOVA_MELENDEZ_BERTHA_AMELIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Corral, Y. (2010). Diseño de cuestionarios para recolección de datos . *Revista Ciencias de la Educación*, 17.
- Cota, J. y Rivera, J. (2016). *La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados*. Obregón: Instituto Tecnológico de Sonora.
- Crosby, P. (2004). *La Calidad no cuesta*. México: CECSA.
- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión de Integral de la Calidad Implantación, Control y Certificación*. España: Profit.
- De la Cruz, H. (2020). *Capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes turísticos caso restaurant el niño del barrio Magdalena distrito de Ayacucho 2020*. Ayacucho: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Definiciones. (27 de marzo de 2020). *Definición*. Obtenido de Obras Civiles: <https://definicion.de/obra-civil/>
- Deming, W. (1986). *Fuera de la Crisis: Calidad, Productividad y posición competitiva*. Madrid-España: Ed. Diaz de Santos S.A.
- Dessler, G. y Varela, R. (2015). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson.
- Dini, M. y Stumpo, G. (2018). *Mipymes en América Latina: un frágil desempeño y desafío para las políticas de fomento*. Ginebra: Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1800707_es.pdf
- Dominguez, I. (2019). *La capacitación del personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, distrito de Huaraz, 2019 (Tesis de pregrado)*. Chimbote-Perú: Universidad Católica los Ángeles. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14894/GESTION_DE_CALIDAD_DOMINGUEZ_LEIVA_ITAN_ROSVEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- El Ferrol. (7 de mayo de 2019). *el ferrol*. Obtenido de Más del 80% de las mype son informales : <https://www.elferrolchimbote.com/index.php/sucesos/271-mas-del-80-de-las-mype-son-informales-en-ancash>
- Fallis, A. (2013). Glosario de términos para el proceso de planeación, programación, presupuestación y valuación en la administración pública. *Journal of chemical Information and modeling*, 53.
- Fischman, F. (2 de agosto de 2019). *La importancia de las MYPES en el Perú*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/la-importancia-de-las-pymes-en-peru>
- Fontalvo, T. (2006). *La gestión avanzada de la calidad : metodologías eficaces para el diseño, implementación y mejoramiento de un sistema de gestión de la calidad*. Bogotá: Corporación para la gestión del conocimiento ASD.
- García, F. (2015). *Caracterización de la atención al cliente y la capacitación en las Mype del rubro restaurantes del distrito de Lalaquiz - Huancabamba, 2015 (Tesis de pregrado)*. Piura-Perú: Universidad Católica los Ángeles. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2423/ATENCION_AL_CLIENTE_CAPACITACION_MYPE_GARCIA_FABIOLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Goetsch, D. (2003). *Gestión de la Calidad: Introducción a la calidad total-Gestión de Procesamiento de Producción y Servicio*. México: Prentice Hall.
- Gorriti, M. (2019). *La evaluación del desempeño: Concepto, criterios y métodos*. Barcelona: Administración pública publicaciones.
- Hernández, Y. y Zamudio, A. (2016). *La capacitación, para la calidad en el servicio y satisfacción del cliente*. Morelia-México: Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. Obtenido de http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/01_09_Calidad_en_el_Servicio.pdf
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Interamericana Editores.

- Hernández, G., Barrios, I. y Martínez, D. (2018). Gestión de la Calidad: Elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 179-195.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). *Estructura Empresarial*. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1445/libro.pdf
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2019). *Demografía empresarial en el Perú*. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_demografia_empresarial_nov2019.pdf
- International Bank for Reconstruction and Development. (2019). *Doing Bissines Training For Reform*. Washington: World Bank Group. Obtenido de https://www.worldbank.org/content/dam/doingBusiness/media/Annual-Reports/English/DB2019-report_web-version.pdf
- Jamaica, F. (2015). *Los beneficios de la capacitacion y el desarrollo del personal de las pequeñas empresas*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- James, P. (1997). *Gestión de la Calidad Total*. Madrid-España: Prentice-Hall.
- Ley N° 30056. (2013). *Que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*. Lima: Congreso de la Republica del Perú.
- López Rey, S. (2006). *Implantación de un sistema de calidad*. España: Ideas Propias.
- Lorenzana, D. (21 de febrero de 2019). Obtenido de Hasta el 99,8% de las empresas europeas son pequeñas empresas: <https://www.pymesyaautonomos.com/vocacion-de-empresa/pymes-tambien-mayoria-europa-99-8-empresas-europeas-pequenas-empresas>
- Luque, N. (2015). *Proceso de capacitación y calidad de servicio en la empresa de transporte público urbano José María Arguedas Andahuaylas 2015*. Andahuaylas-Perú: Universidad Nacional José María Arguedas. Obtenido de

http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/241/Nelly_Luque_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Maceda, J. (2019). *Gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de abarrotes en el mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9252/MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_MACEDA_CRUZADO_JULIO_CESAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Medina, J. , Saravia, J. y Torres, C. (2015). *Diagnóstico para la creación de un plan de capacitación que permita la implementación de estrategias para mejorar la calidad en el servicio al cliente en el sector de restaurantes de primera categoría en la ciudad de San Miguel, año 2015*. El Salvador: Universidad de El Salvador. Obtenido de <http://ri.ues.edu.sv/10665/1/50108203.pdf>

Monje, C. (2017). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Neiva: Universidad Surcolombiana.

Murray, P. (2002). *Gestión - información - conocimiento*. Lima: Biblios.

Noreña, D. (8 de enero de 2019). *gestion*. Obtenido de El futuro de las MYPES: <https://gestion.pe/blog/el-arte-de-emprender-y-fallar/2019/01/el-futuro-de-las-mypes.html/?ref=gesr>

Nowell, C. (2015). *Capacitación y Servicio al Cliente (Estudio realizado en los restaurantes Salón del Tecun y pasaje Mediterráneo de la zona 1 de Quetzaltenango (Tesis de grado)*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Nowell-Crysta.pdf>

Organización Internacional del Trabajo. (2019). *Lo pequeño importa. Datos mundiales sobre las contribuciones al empleo de los trabajadores independientes, las microempresas y las pymes*. Ginebra: OIT.

- Palomino, J. (2017). *Características de la capacitación en gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas del Perú; 2011 -2013*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Pérez, Y. (2019). *Propuesta de mejora de la capacitación de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Pacarán, provincia de Cañete, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14691/CAPACITACION_PERSONAL_GESTION_CALIDAD_PEREZ_GARCIA_YANNET_ROCIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Real Academia Española. (27 de marzo de 2020). *RAE*. Obtenido de Diccionario de la lengua española: <https://dle.rae.es/>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. Mexico: PEARSON.
- RPP Noticias. (6 de julio de 2016). *RPP Noticias*. Obtenido de Solo el 1% de empresas en Perú cuenta con sistemas de gestión de calidad: <https://rpp.pe/campanas/branded-content/solo-el-1-de-empresas-en-peru-cuenta-con-sistemas-de-gestion-de-calidad-noticia-977089?ref=rpp>
- Sales, G. O. (2016). *Caracterización de la capacitación en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro de hoteles de tres estrellas del distrito de Huaraz, 2016 (Tesis de pregrado)*. Huaraz-Perú: Universidad Católica los Ángeles. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/841/MYPE_CAPACITACION_SALES_MARCHENES_GABY_OLINDA.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Sánchez, B. (2016). *Las MYPES en Perú: Su importancia y propuesta tributaria*. Lima. Obtenido de <https://www.google.com/search?sxsrf=ACYBGNRe6uYJUIL80-On20Kz2XvJ95mKCA%3A1580572530933&ei=cp81Xp7JOIjX5gKV7ZegDg&q=IMPORTANCIA+DE+LAS+MYPES&oq=IMPORTANCIA+DE+L>

AS+MYPE&gs_l=psy-
ab.3..0j0i67j0i20i263j0j0i67j0j0i22i30i4.142125.148113..148239...1.1..0.247
.48

Santiago, A. (2019). *Gestión de calidad en la capacitación laboral y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de electrodomésticos en el distrito de Huaraz, 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11793/CAPACITACION_PLAN_DE_MEJORA_SANTIAGO_LEON_AYDA_TRINIDAD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

SPS Constructora. (11 de marzo de 2016). *SPS Constructora*. Obtenido de ¿Qué hace una empresa constructora?: <http://www.spconstrutora.es/blog/que-hace-una-empresa-construtora.php>

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. (Enero de 15 de 2018). *SUNAT*. Obtenido de Micro y Pequeña empresa: <http://cpe.sunat.gob.pe/micro-y-pequena-empresa-mype>

Torres, M., y Torres, C. (2017). *Capacitación por competencias laborales*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.

Universidad Católica los Angeles de Chimbote. (2019). *Código de ética para la investigación*. Chimbote: ULADECH.

Valenzuela, I. (2019). *Importancia de implantar un sistema de gestión de la calidad*. Granada: La gaceta de Granada y Jaén.

Vega, E. (30 de Diciembre de 2019). Construcción: La brecha en infraestructura exige resultados. *El Comercio*, pág. 13.

Wayne, R. y Noe Mondy, R. (2005). *Administración de recursos humanos*. México D.F.: Pearson educación.

Anexos

Anexo N° 1: Plan de mejora

PROPUESTA DE MEJORA

1. DATOS GENERALES

– **NOMBRE O RAZÓN SOCIAL**

EMPRESA CONSTRUCTORA ECAD S.A.C.

– **GIRO DE LA EMPRESA: CONSTRUCTORA DE OBRAS CIVILES**

2. MISIÓN

Nuestra misión como empresa constructora es colaborar de manera proactiva en el desarrollo de nuestro país y del mundo con la más minuciosa atención al crecimiento y necesidades de nuestros clientes.

3. VISIÓN

Ser una empresa líder en construcción y consultoría, reconocida por su capacidad, calidad y cumplimiento de las más exigentes normas de seguridad; utilizando procedimientos constructivos innovadores que permiten construir obras más confortables, que proporcionan un mejor estándar de vida a la población que confían en nosotros.

4. OBJETIVOS EMPRESARIALES

Mejorar los factores relevantes de la capacitación laboral para lograr una gestión de calidad.

Implementar mejoras en todas las áreas de la empresa, verificando que se realice lo planificado, tomando medidas correctivas y fortaleciendo las relaciones internas y externas para potenciar la imagen empresarial.

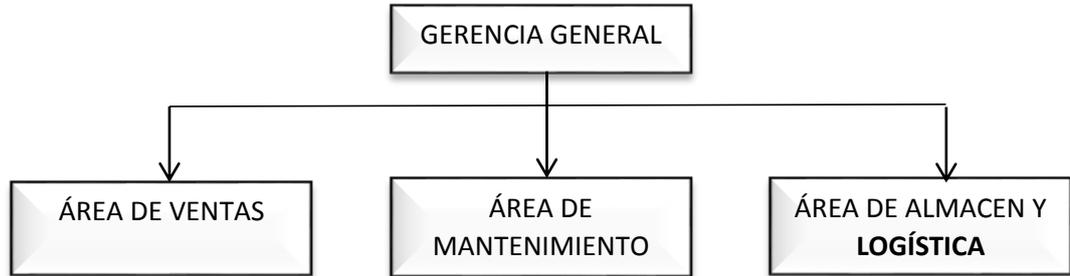
5. PRODUCTOS Y SERVICIOS

SERVICIOS

Giro del negocio: Constructora de obras civiles

Actividad principal: Ejecución de obras a través de los contratos de obra.

6. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA



DESCRIPCIÓN DE LAS ÁREAS

Gerencia General:

Está conformada por el único accionista de la empresa, es el ente máximo, el cual toman las decisiones más importantes en cuanto a la planificación, realización de lo planificado, la corrección de estos y la mejora continua, tienen el poder de ampliación de los mercados nuevos, o la incorporación de nuevos socios.

Funciones directivas:

- Realizar evaluaciones periódicas del cumplimiento de las funciones de los diferentes departamentos credenciales, desarrollar metas a corto y largo plazo junto con objetivos anuarios.
- Determinar las necesidades del personal.
- Buscar convenios, para poder ampliar el mercado.
- Administrar las nóminas y pagas extra de los empleados.

- Asegurar la igualdad de oportunidades entre los empleados.
- Resolver posibles problemas referentes al trabajo.
- Asegurar que las prácticas de la empresa se rigen con base en varias regulaciones.
- La capacitación en el área de trabajo para la productividad y adquirir conocimientos técnicos, teóricos y prácticos.
- Registrar operaciones contables y datos financieros, con el fin de obtener ordenadamente la información actual e histórica del negocio para planificar y tomar las decisiones adecuadas.
- Planificar, analizar y evaluar la información registrada. Para ello, es necesario conocer en profundidad la situación del negocio mediante la confección del presupuesto, indicadores y análisis de costos.

Requisitos:

- Formación académica universitario o técnico.
- Experiencia en temas administrativas, contabilidad, presentar habilidad social.
- Experiencia laboral mínima de 1 año en la gerencia empresarial.

Área de Ventas

Reúne todas las actividades de la empresa.

Funciones:

- Ubicar y conseguir posicionamiento de la empresa en el mercado.
- Establecer los objetivos de la empresa orientados al crecimiento.
- Planificar las estrategias, conoce a detalle los valores que ofrece la empresa.

Requisitos:

- Experiencia en el área no menor a 1 año.
- Formación académica técnicos y /o Universitario con especialidad en el área.

Área de almacén y logística:

Garantiza la correcta recepción de las herramientas y productos actualizando el registro de inventario.

Funciones

- Recepción, clasificación y almacenamiento de artículo en instalaciones de almacén.
- Inspección de todos los elementos para garantizar su calidad y que cumpla con los estándares.
- Gestionar y controlar las existencias y llevar el control de los pedidos.
- Ubicar los artículos en zonas idóneas que favorecen su almacenamiento y el acceso a las mismas.
- Realizar el seguimiento de la compra de los equipos, después de realizar el contrato con el proveedor, así mismo realizar la evaluación de la calidad de los productos.

Requisitos:

- Experiencia en el área.
- Formación Académica, técnico y/o universitario completo.

Área De Mantenimiento:

- Realizar limpieza todo el establecimiento de la empresa tanto interior y como exterior, mantienen impecable toda el área de la empresa.
- Asegurar la existencia y suficiente de útiles de aseo para la limpieza de la empresa.

- Usar las indumentarias de limpieza para la protección de su integridad corporativa.

Requisitos:

- Experiencias en el área no menor de 3 meses.
- Grado Instrucción secundaria completa o incompleta.

DIAGNÓSTICO GENERAL MEDIANTE LA MATRIZ FODA

- Análisis interno (fortalezas y debilidades).
- Análisis externo (amenazas y oportunidades).

<p>Factores Internos</p> <p>Factores Externos</p>	<p>Fortalezas F1: Experiencia en el rubro de construcción de obras. F2: Local propio. F3: Profesionales que cuenten con experiencia en el rubro. F4: Formalidad en este rubro, con todos los documentos en regla. F5: Coordinación permanente con los trabajadores. F6: Facilidades financieras y del estado.</p>	<p>Debilidades D1: Poco capital para la adquisición de maquinaria. D2: No brindar servicios extras. 3: El horario de atención es de solo 8 horas. D4. Desconocimiento de las necesidades de los usuarios. D5: Bajo índice de desarrollo de actividades, capacitaciones, charlas sobre gestión de calidad. D6: No se presentan muchos conocimientos de Gestión de calidad</p>
<p>Oportunidades 01: Crecimiento de la población. 02: Moneda nacional estable. 03: Población insatisfecha con las empresas que prestan el servicio. 04: Disponibilidad de programas de capacitación.</p>	<p>Estrategia FO F1, F2, F3, F4, F6, 01, 02: Posicionamiento en el mercado actual, mediante la diferenciación y la implementación de gestión de la calidad para poder satisfacer y superar las expectativas de los clientes. F4, F5, F6,03, 02, 04: Ampliación de mercados usando los factores de la capacitación laboral y ofreciendo un servicio por parte de la administración. F1, 04: Optimización de los procesos de servicios.</p>	<p>Estrategia DO D2, D4, O1, O3, O4: Aprovechar la tecnología para mejorar la calidad de servicio mediante programas de capacitación para el personal que presta el servicio en las poblaciones insatisfechas.</p>
<p>Amenazas A1: Incremento constante de los precios de los servicios que ofrecen A2: Factores climáticos volubles que afecta en la construcción A3: Entrada de nuevos competidores.</p>	<p>Estrategia FA A3, A4, F2, F3, F4: Innovación y capacitación permanente para brindar un mejor servicio y conocer más sobre el rubro.</p>	<p>Estrategia DA D1, D2, D4, A1, A2: Buscar los mejores proveedores para tener maquinaria a un precio más asequible. A3, D1, D3: Buscar el fortalecimiento de la empresa, generando un ambiente de mayores ingresos que repercutan en la</p>

A4: El cambio de clima que no favorece el tipo de construcción.		calidad de vida de lo que prestan el servicio.
---	--	--

INDICADORES DE UNA BUENA GESTIÓN

Nivel de Ingresos.

Los niveles de ingresos en este rubro provienen de varios sectores de la población, los precios están subvencionas por la administración propia de las empresas. Los ingresos están relacionados a la fidelización de cliente, y para esto, el personal tiene que mejorar la calidad de servicio y la capacitación laboral.

Participación en el mercado.

Este indicador será medido de forma constante con la implementación de la mejora, cada semestre se hará una planificación de objetivos con metas claras; las estrategias que se usarán para este fin será la siguiente:

- a. Desarrollar un servicio que satisfagan de forma efectiva y cómoda las necesidades de los clientes.

Realizando encuestas a fin de determinar qué necesidades se debe o falta cubrir, y definir la viabilidad de proponer al mercado nuevos procedimientos y aspectos tangibles o no tangibles en los servicios que las satisfagan. –

Con base en los resultados, elaborar una propuesta de valor que te permita captar a más clientes.

- b. Satisfacción de los clientes en relación al servicio

Este indicador será el factor más relevante que se pueda obtener, los esfuerzos se concentrarán en cumplir con las exigencias del mercado o los clientes.

- c. Posicionamiento frente a la competencia

Esto estará enfocado en la diferenciación de la competencia a partir de la gestión de la calidad, la mejora de los procesos, optimización de tiempos de servicio (infraestructura, equipamiento informático, etc.) y la capacitación laboral.

d. Rentabilidad de la empresa

El análisis de la rentabilidad será evaluado de forma bimestral, obteniendo los datos que se requieran para poder mejorar o eliminar algunos procesos que no sean necesarios o los que quitan rentabilidad a la empresa.

PROBLEMAS

- Rotación y ausentismo del personal
- Falta de fidelización de clientes
- Demanda parcialmente cubierta
- Bajo interés de desarrollo de actividades de capacitaciones.
- Falta de anuncios sobre el local y el servicio que se brinda.

CAUSAS

- Baja remuneración y crecimiento en el tiempo poco prometedor, genera un temor de pérdida de la inversión inicial.
- Falta de un plan de capacitación laboral, y acciones orientadas a la fidelización de los clientes y la expansión de la empresa.
- Poca inversión en publicidad y en hacer más conocido el local donde se prestan los servicios.

ESTABLECER SOLUCIONES

Establecer acciones

- Implementación de un área dedicado a la planificación y a las acciones correctivas que se oriente a la capacitación laboral para poder entrar al mercado con una estrategia de diferenciación.
- Mejorar los procesos de servicios, eliminando los costos innecesarios y los procesos que no agregan valor, elevando las características básicas de calidad con un servicio diferenciado a la competencia y elevar los precios.
- Realizar un estudio y la posterior elaboración de un flujo de caja para poder mostrar proyectos de solución para plantear un plan estratificado de capacitación laboral.
- Dar charlas de capacitación a los trabajadores, con la finalidad que ellos se encuentren mejor motivados.
- Invertir en publicidad para la empresa.

Estrategias

- Creación de un área dedicada a la gestión de la calidad para la mejora de satisfacción del usuario, aplicando la mejora continua.
- Posicionamiento en el mercado actual, mediante la diferenciación.
- Ampliación de mercados usando la fidelización de clientes y ofreciendo un servicio único en el sector servicio.
- Optimización de los procesos de servicios y mejora.
- Especialización en manejo defensivo ante eventualidades naturales a la fuerza laboral, con un estricto control de factores que inciden en un supuesto o posible accidente.
- Capacitación acerca de gestión de calidad, y como ésta ayuda a mejorar la posición de la empresa en el mercado.

RECURSOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS

Objetivos Estratégicos	HUMANOS	ECONÓMICOS	TECNOLÓGICOS
Capacitación a la gerencia sobre gestión de calidad	Capacitador	S/ 1000	Computadora, Internet.
Ampliación de mercados usando la capacitación laboral y ofreciendo un servicio único el servicio	Encuestadores, capacitadores	S/ 1 100	Computadoras, afiches, volantes, lapiceros, papeles bond, volantes
Creación de planes de acción que aprovechen las facilidades que brindan las instituciones tanto públicas como privadas, en temas de capacitación para poder cubrir de forma óptima todo el mercado que existe	El ingeniero, 2 personales encargados de obtener data confiable, área de administración.	S/ 2 100	Computadora, 1 dispositivo con conexión a internet, 1 teléfono,
Capacitación sobre como los factores laborales ayudan a mejorar la gestión de calidad	Especialistas en el rubro de construcción para realizar las capacitaciones	S/ 10 000	Computadora, Proyector.
Implementar las capacitaciones laborales adecuadamente para el rubro.	Trabajadores.	S/ 6 500	Computadora

PLAN OPERATIVO

Objetivos Estratégicos	Objetivos específico	Actividad	Tarea o metas	Responsables	Cronograma 2021												Presupuesto		
					E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
Mejora de la gestión de calidad	OE1: Poner en práctica la capacitación laboral, para mejorar la gestión de calidad	<p>Evaluar el estado actual de la empresa en cuanto a la gestión de la calidad.</p> <p>Realización de planes; ejecución de los planes, medición de la efectividad y la implementación de las correcciones</p>	<p>Evaluar el alcance de un plan y la ejecución de estos, determinación de los tiempos de ejecución y la posibilidad de realizarlos en periodos determinados</p> <p>Satisfacer las necesidades de los usuarios.</p>	Gerencia General	x		x		x		x		x		x		x		S/. 2000.00
Creación de planes de acción que aprovechen las facilidades que brindan las instituciones tanto públicas como privadas, en temas de capacitación para poder cubrir de forma óptima todo el mercado que existe	Capacitaciones al gerente general con la finalidad que sepa acerca de gestión de calidad.	Realizar 3 capacitaciones de forma mensual	Elevar el conocimiento sobre gestión de calidad.	Gerencia General	x					x			x					S/. 3000.00	
Especialización en manejo defensivo ante eventualidades naturales a la fuerza laboral, con un estricto control de factores que inciden en un supuesto o posible accidente	Contar con personal capacitado.	Brindar charlas 2 veces por semana y sus evaluaciones respectivas.	Contar con empleados motivados y aumentar la mejora de la gestión laboral en la empresa	Gerencia General							x						x	S/ 2100.00	
TOTAL																	S/ 7,100.00		

Anexo N° 2: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

El siguiente cuestionario tiene como objetivo recoger información de los representantes de las MYPES del rubro constructoras de obras civiles, para desarrollar el trabajo de investigación titulado, 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; Para obtener el título profesional de Licenciado en Administración; la información que usted proporcione será utilizada para fines académicos y de investigación. Se agradece anticipadamente la información que brinde.

Instrucciones: Marque con un aspa (X) la alternativa que usted considera adecuada.

CARACTERÍSTICAS DE LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

1. ¿En qué edad promedio se encuentra Ud.?

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

2. ¿Cuál es su género?

- a) Femenino
- b) Masculino

3. ¿Cuál es su grado de instrucción?

- a) Secundaria
- b) Superior no universitario
- c) Superior universitario

4. ¿Qué cargo ocupa en la empresa?

- a) Dueño
- b) Administrador
- c) Gerente

5. ¿Cuánto tiempo lleva en el cargo?

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 7 años
- c) 8 a más años

CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS – CONSTRUCTORAS DE OBRAS CIVILES

6. ¿Cuál es el tiempo de permanencia de la empresa en el rubro?

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

7. ¿Con que promedio de trabajadores cuenta su empresa?

- a) 1-4 trabajadores
- b) 5-9 trabajadores
- c) 10 a más trabajadores

8. ¿Cuál es la edad promedio de sus trabajadores?

- a) De 18-30
- b) De 31-50
- c) De 51 a más

CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

9. ¿Analiza la situación actual en que se encuentra su empresa?

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

10. ¿Analiza las causas potenciales, que origina el problema identificado?

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

11. ¿Identifica soluciones para los problemas encontrados?

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

- 12. ¿Implementa soluciones que permitan resolver el problema?**
 a) Siempre
 b) A veces
 c) Nunca
- 13. ¿Verifica los procedimientos de sus actividades planificadas en su empresa?**
 a) Siempre
 b) A veces
 c) Nunca
- 14. ¿Mide los resultados, posterior a la implementación de la solución?**
 a) Siempre
 b) A veces
 c) Nunca
- 15. ¿Previene de la frecuencia del problema?**
 a) Siempre
 b) A veces
 c) Nunca
- CARACTERISTICAS DE LA CAPACITACIÓN LABORAL**
- 16. ¿Analiza los conocimientos de cada empleado?**
 a) Siempre
 b) A veces
 c) Nunca
- 17. ¿Evalúa las habilidades de cada empleado?**
 a) Siempre
 b) A veces
 c) Nunca
- 18. ¿Establece objetivos de entrenamiento para el personal, de acuerdo a sus funciones?**
 a) Siempre
 b) A veces
 c) Nunca
- 19. ¿Cuenta con un ambiente de capacitación en su empresa?**
 a) Siempre
 b) A veces
 c) Nunca
- 20. ¿Diseña y selecciona métodos de enseñanza para el personal a capacitar?**
 a) Siempre
 b) A veces
 c) Nunca
- 21. ¿Elige y organiza el contenido de la capacitación, de acuerdo a los problemas identificados?**
 a) Siempre
 b) A veces
 c) Nunca
- 22. ¿Se entrega materiales de guía y motivación referidos a la capacitación realizada?**
 a) Siempre
 b) A veces
 c) Nunca
- 23. ¿Cuenta con un equipo capacitador dentro de su empresa?**
 a) Siempre
 b) A veces
 c) Nunca
- 24. ¿Aplica algún método o técnica de capacitación de acuerdo a las funciones a desarrollar?**
 a) Siempre
 b) A veces
 c) Nunca
- 25. ¿Mide los resultados luego de las capacitaciones realizadas?**
 a) Siempre
 b) A veces
 c) Nunca
- 26. ¿Realiza la retroalimentación durante y después de las capacitaciones al personal?**
 a) Siempre
 b) A veces
 c) Nunca
- 27. ¿Evalúa los efectos e impactos de la capacitación realizada al personal?**
 a) Siempre
 b) A veces
 c) Nunca

Anexo N° 3: Protocolo de consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula 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 y es dirigido por Vanessa Ingrid Chinchá Toledo, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es proponer 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.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de mi número de celular 951941181. Si desea, también podrá escribir al correo 0811072013@uladech.edu.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador: _____

Anexo N° 4: Registro de empresas del rubro empresas constructoras de obras civiles del Barrio de Belén

N°	RUC	Razón Social	Nombre Comercial	Vía	Actividad económica
1	20408124825	'FERRO TRADING' E.I.R.L.	'FERRO TRADING' E.I.R.L.	PJ. JUAN OLIVERA 914	Obras de Ingeniería Civil
2	20408014728	'Z & P CONTRATISTAS GENERALES' E.I.R.L.	'Z & P CONTRATISTAS GENERALES' E.I.R.L.	JR. CELSO BAMBAREN 1157	Obras de Ingeniería Civil
3	20534045612	CMR INGENIEROS S.A.C.	CMR INGENIEROS S.A.C.	JR. SAN MARTIN 995	Obras de Ingeniería Civil
4	20542101084	CONSTRUCTORA DICA S.A.C.	CONSTRUCTORA DICA S.A.C.	AV 28 DE JULIO 602B	Obras de Ingeniería Civil
5	20534093188	CONSTRUCTORA MELCHORITA S.R.L.	CONSTRUCTORA MELCHORITA S.R.L.	JR. SIMÓN BOLIVAR 1195	Obras de Ingeniería Civil
6	20542123134	CONSULTORA & EJECUTORA RODRIGUEZ S.A.C.	CEROZ S.A.C.	JR. SIMON BOLIVAR 1257	Obras de Ingeniería Civil
7	20571134056	CONTRATISTAS ASOCIADOS JAIMES S.A.C.	CONTRATISTAS ASOCIADOS JAIMES S.A.C.	JR. GONZALO SALAZAR	Obras de Ingeniería Civil
8	20571110203	CORPORACION PERUANA ESAL E.I.R.L.-	CORPORACION PERUANA ESAL E.I.R.L.-	JR. TEOFILO DEL CASTILLO 556	Obras de Ingeniería Civil
9	20542117916	EMPRESA CONSTRUCTORA CONSULTORA PASTOR E.I.R.L.	EMPRESA CONSTRUCTORA CONSULTORA PASTOR E.I.R.L.	JR. SIMON BOLIVAR 1211	Obras de Ingeniería Civil
10	20542085453	EMPRESA CONSTRUCTORA ECAD S.A.C.	EMPRESA CONSTRUCTORA ECAD S.A.C.	JR. CELSO BAMBAREN 1257	Obras de Ingeniería Civil
11	20530761658	EMPRESA CONSTRUCTORA Y CONSULTORA ANTARES E.I.R.L.	EMPRESA CONSTRUCTORA Y CONSULTORA ANTARES E.I.R.L.	JR. FIDEL OLIVAS ESCUDERO 833	Obras de Ingeniería Civil
12	20542082781	GRUPO PERSA S.A.C.	GRUPO PERSA S.A.C.	AV AGUSTIN GAMARRA	Obras de Ingeniería Civil
13	20534141093	HURIEL S.A.C.	HURIEL S.A.C.	JR. VICTOR CORDERO 829	Obras de Ingeniería Civil
14	20533902261	INGENIERIA Y OBRAS CONTRATISTAS GENERALES S.A.	IOCCGG S.A.	JR. FEDERICO SAL Y ROSAS 792	Obras de Ingeniería Civil
15	20571109965	INVERSIONES PERUANAS C&C S.R.L.	INPEC&C S.R.L.	JR. TEOFILO DEL CASTILLO 556	Obras de Ingeniería Civil
16	20408135789	LAS PRADERAS CONSTRUCTORA & NEGOCIOS INMOBILIARIOS S.A.C - PRACONS S.A.C.	LAS PRADERAS CONSTRUCTORA & NEGOCIOS INMOBILIARIOS S.A.C - PRACONS S.A.C.	JR. FEDERICO SAL Y ROSAS 733	Obras de Ingeniería Civil
17	20407961774	M Y K INGENIEROS E.I.R.L.	M Y K INGENIEROS E.I.R.L.	JR. FEDERICO SAL Y ROSAS 534	Obras de Ingeniería Civil
18	20534162503	M&S ASESORES CONTRATISTAS GENERALES S.R.L.	M&S ASESORES CONTRATISTAS GENERALES S.R.L.	JR. TEOFILO DEL CASTILLO 558	Obras de Ingeniería Civil
19	20571134137	MVG CONTRATISTAS GENERALES S.R.L..	MVG CONTRATISTAS GENERALES S.R.L..	AV AGUSTIN GAMARRA 1280	Obras de Ingeniería Civil
20	20364800500	S. NOVISA EIRL	S. NOVISA EIRL	JR. TEOFILO CASTILLO 535	Obras de Ingeniería Civil
21	20407988460	SAR SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	"SAR" SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	JR. CELSO BAMBAREN 1157	Obras de Ingeniería Civil

22	20530668798	SERVICIOS GENERALES GALVEZ E.I.R.L.	SERVICIOS GENERALES GALVEZ E.I.R.L.	AV AGUSTIN GAMARRA 705	Obras de Ingeniería Civil
23	20407877129	SERVICIOS Y CONSTRUCCIONES "SALAZAR" SRL	SERVICIOS "SALAZAR" SRL	JR. TEOFILO DEL CASTILLO 535	Obras de Ingeniería Civil
24	20542123304	SOLUCIONES MULTIPLES VALFO E.I.R.L.	SOLUCIONES MULTIPLES VALFO E.I.R.L.	JR. SORIANO INFANTE S.N	Obras de Ingeniería Civil
25	20407968604	T-REX CONSTRUCTORES S.R.L	T-REX CONSTRUCTORES S.R.L	JR. VICTOR CORDERO 822	Obras de Ingeniería Civil
26	20533900560	BLUE CORP S.A.C.	BLUE CORP	JR. SIMÉN BOLIVAR 769	Obras de Ingeniería Civil
27	20542152070	CONSULTORIA CONSTRUCTORA Y SERVICIOS GENERALES MWA S.R.L.	CONSULTORIA CONSTRUCTORA Y SERVICIOS GENERALES MWA S.R.L.	JR. FEDERICO SAL Y ROSAS 710	Obras de Ingeniería Civil
28	20407803516	CORPORACION GLOBAL DE SERVICIOS E INGENIERIA S.A.C.	CORPORACION GLOBAL DE SERVICIOS E INGENIERIA S.A.C.	AV 28 E JULIO 680	Obras de Ingeniería Civil
29	20533984135	ECOMSA INGENIEROS CONSULTORES & CONSTRUCTORES S.A.C.	ECOMSA INGENIEROS CONSULTORES & CONSTRUCTORES S.A.C.	JR. SIMON BOLIVAR 940	Obras de Ingeniería Civil
30	20542079135	HORIZONTE CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A.C.	HORIZONTE C&C SAC	JR. SIMON BOLIVAR 940	Obras de Ingeniería Civil
31	20206873125	INST INV PARA EL DES RURAL Y URBM INIDER	INST INV PARA EL DES RURAL Y URBM INIDER	JR. CELSO BAMBAREN 1203	Obras de Ingeniería Civil
32	10316249588	MAGUINA SAL Y ROSAS MARCELINO ADALBERTO	MAGUINA SAL Y ROSAS MARCELINO ADALBERTO	PJ. JACINTO PALACIOS 890	Obras de Ingeniería Civil
33	10316249511	MOQUILLAZA TORRES JUAN NAZARIO	MOQUILLAZA TORRES JUAN NAZARIO	JR. SIMON BOLIVAR 1195	Obras de Ingeniería Civil
34	20542180791	RUMISHUMAC S.A.C.	RUMISHUMAC S.A.C.	JR. 28 DE JULIO 709	Obras de Ingeniería Civil
35	10316532999	SAAVEDRA CONTRERAS LUIS ENRIQUE	SAAVEDRA CONTRERAS LUIS ENRIQUE	PJ. JUAN E. OLIVERA 919	Obras de Ingeniería Civil