



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN PARA LA
GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO
CONSTRUCCIÓN CASO: LATINOS CONSTRUCTORES
E.I.R.L CAÑETE-2019**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

**AUTOR:
ALVAREZ GOMEZ, MARIANELA LOURDES
ORCID: 0000-0002-0231-2636**

**ASESOR:
RALLI MAGIPO, LIZBETH GIOVANNA
ORCID: 0000-0002-5034-7024**

CAÑETE

2020

TITULO

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN PARA LA
GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO
CONSTRUCCIÓN CASO: LATINOS CONSTRUCTORES
E.I.R.L CAÑETE-2019**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR:

ÁLVAREZ GÓMEZ, MARIANELA LOURDES

ORCID: 0000-0002-0231-2636

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de pregrado, Cañete,
Perú

ASESOR:

RALLI MAGIPO, LIZBETH GIOVANNA

ORCID: 0000-0002-5034-7024

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,
Financieras y Administrativa, Escuela profesional de Administración, Cañete, Perú

JURADOS:

Dr. Zenozaín Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Lic. Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

Orcid: 0000-0002-7260-5581

Mgtr. Meza de los Santos, Juan Pablo

Orcid: 0000-0001-8852-1342

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Dr. Zenozaín Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Presidenta

Lic. Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

Orcid: 0000-0002-7260-5581

Miembro

Mgt. Meza de los Santos, Juan Pablo

Orcid: 0000-0001-8852-1342

Miembro

Mgt. Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna

Orcid: 0000-0002-5034-7024

Asesora

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo, identificar las características de la capacitación para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro construcción caso Latinos constructores E.I.R.L Cañete-2019. La investigación fue cuantitativa – descriptiva, de diseño no experimental – transversal para el recojo de la información se utilizó una muestra de 10 trabajadores de la empresa Latinos constructores E.I.R.L, a quienes se le aplicó un cuestionario de 10 preguntas, mediante la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados. que al 100% de encuestados, El 60% de los trabajadores de Latinos Constructores E.I.R.L da respuesta que casi siempre reciben capacitación, 40% indica que casi siempre recibe capacitación en relación a las funciones que realiza, el 60% que casi siempre recibe capacitación para su mejora personal y El 40% indica que a veces prefiere recibir capacitación externa, el 60% casi siempre conoce el término gestión de calidad. el 40 % que casi siempre utiliza estrategias para mejorar la calidad y el 50% casi siempre verifica el plan de trabajo. Las conclusiones fueron que las características de la capacitación, los trabajadores de latinos si reciben capacitación, dichas respuestas obtenidas muestran el interés por parte del gerente hacia sus colaboradores por mantenerlos capacitados en dirección a un mejor desarrollo profesional. Asimismo, al ser más de la mitad de encuestados manifestar que si recibió capacitación por inducción, se deduce que reciben ciertas pautas, recomendación entre políticas de trabajo para que el colaborador cuente con una visión más amplia y adecuada de sus funciones.

Palabras claves: capacitación, empresa, Trabajadores

ABSTRACT

The objective of the research was to identify the characteristics of the training for quality management in micro and small companies in the construction service sector, case of Latinos constructores E.I.R.L Cañete-2019. The research was quantitative - descriptive, of non-experimental design - cross-sectional for the collection of the information, a sample of 10 workers from the company Latinos constructores EIRL was used, to whom a questionnaire of 10 questions was applied, using the survey technique . Obtaining the following results. that to 100% of those surveyed, 60% of the workers of Latinos Constructores EIRI respond that they almost always receive training, 40% indicate that they almost always receive training in relation to the functions they perform, 60% that almost always receive training for their personal improvement and 40% indicate that they sometimes prefer to receive external training, 60% almost always know the term quality management. 40% who almost always use strategies to improve quality and 50% almost always verify the work plan. The conclusions were that the characteristics of the training, the Latino workers do receive training, the responses obtained, show the interest on the part of the manager towards his collaborators to keep them trained in the direction of better professional development. Likewise, since there were more than the respondents said that if they received half the work by induction, it follows that they receive certain guidelines, recommendation between policies so that the collaborator has a broader and more adequate vision of their functions.

Key words: Company, Training, workers

CONTENIDO

1. TITULO.....	i
2. EQUIPO DE TRABAJO	ii
3. FIRMA DE JURADO Y ASESOR	iii
4. RESUMEN	iv
5. CONTENIDO.....	vi
6. INDICE DE GRAFICOS, TABLAS Y CUADROS.....	vii
I INTRODUCCION	1
II REVISION DE LA LITERATURA	5
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	5
2.2 Marco Teórico y conceptual	16
2.2.1 Marco Teórico.....	16
2.2.1.1 Definición de MYPE.....	16
III HIPÓTESIS	35
IV METODOLOGÍA	35
4.1 Diseño de la investigación	35
4.2 Población y Muestra	35
4.3 Definición y operacionalización de variables	37
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
4.5 Plan de análisis.....	38
4.6 Matriz de consistencia.....	38
4.7 Principios éticos	40
V RESULTADOS	41
5.1 Resultados	41
5.2 Análisis de Resultados.....	51
VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
Referencias Bibliográficas.....	57
Anexos	61

INDICE DE GRAFICOS, TABLAS Y CUADROS

Tabla 1 <i>Recibe Capacitación</i>	41
Tabla 2. <i>Recibe capacitación por inducción</i>	42
Tabla 3. <i>Capacitación por funciones</i>	43
Tabla 4. <i>Capacitación para la mejora personal</i>	44
Tabla 5. <i>Capacitación externa</i>	45
Tabla 6. <i>Conoce el termino Gestión de Calidad</i>	46
Tabla 7. <i>Estrategias para mayor productividad</i>	46
Tabla 8. <i>Verifica el plan de trabajo</i>	48
Tabla 9. <i>Identificación de errores</i>	49
Tabla 10. <i>estrategias para solucionar problemas</i>	50

INDICE DE FIGURA

<i>Figura 1.</i> Recibe Capacitación	41
<i>Figura 2.</i> Recibio Capacitación por Inducción	42
<i>Figura 3.</i> Capacitación por Funciones	43
<i>Figura 4.</i> Capacitación para la Mejora Personal	44
<i>Figura 5.</i> Capacitación Externa.....	45
<i>Figura 6.</i> Conoce el Termino Gestión de Calidad	46
<i>Figura 7.</i> Estrategias Para Mayor Productividad	47
<i>Figura 8.</i> Verifica lo Planificado en el Plan de Trabajo.....	48
<i>Figura 9.</i> Identificación de Errores	49
<i>Figura 10.</i> Estrategias para la solución de Problemas.....	50

I INTRODUCCION

Hoy en día se tiene como realidad que las micro y pequeñas empresas son muy importantes para el desarrollo económico de cada país, por ende, la capacitación del capital humano es una de las principales respuestas a las necesidades que tienen las instituciones de contar con personal calificado y productivo que hagan parte fundamental en los procesos de cada una de las áreas de la organización y que a la vez generen valor a los productos o servicios que ofrecen al cliente. El concepto de capacitación no solamente obedece a un tema de actualidad o de moda ya que su trascendencia plantea el éxito de la organización y en mayor medida el desarrollo de un área, una región e incluso un país. (Siliceo, 2014)

En los países europeos, existe una gran ayuda con en el rubro de la capacitación en las MYPES, mediante estas ayudas el emprendedor puede de la mejor manera identificar su mercado. De esta manera tienen más oportunidades de crecer en su entorno. En Holanda y honduras se interesan por aplicar técnicas modernas en la capacitación de MYPES para que su productividad sea más sostenible

Las micro y pequeñas empresas en américa latina representan un papel muy importante en el crecimiento económico del país ya que son un 99 % de las empresas. El problema que atraviesa las micro y pequeñas empresas es que cuentan con dificultad en su profesionalismo de su capital humano siendo este el motivo que afecta y no avancen en su productividad. Teniendo un gran potencial para lograrlo (Blanco, 2016).

En México las MYPES suelen tener problemas de la falta de capacitación ya que no toman conciencia que la capacitación debe ser constante, se necesita con urgencia un cambio de actitud del individuo frente a este problema para beneficio de su empresa para que pueda contar con un mayor y un mejor conocimiento, el que aprende es un habilitador que genera su propia información, para sostener o transformar sus acciones

(Moscoso, 2014)

En el Perú también se tiene una brecha muy grande en cuanto a la capacitación, ya que estas son de costos elevados es por ello que las micro y pequeñas empresas no invierten en capacitación, para que estas tengan éxito en su negocio es importante que el emprendedor aprovechen los programas de apoyo que se brinda como talleres, asistencia técnica, charlas, seminarios que ofrecen distintas entidades al microempresario para que desarrollen sus habilidades gerenciales. La falta de capacitación genera problemas como la pérdida de clientes por causa de un mal profesionalismo por parte de los trabajadores.

La presente investigación en la empresa Latinos Constructores E.I.R.L se planteó el siguiente enunciado del problema ¿cuáles son las características de la capacitación para la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro construcción caso Latinos constructores E.I.R.L Cañete-2019? Para dar respuesta al problema se planteó el siguiente objetivo general: identificar las características de la capacitación para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro construcción caso Latinos constructores E.I.R.L Cañete-2019, para conseguir el objetivo general, se han planteado los siguientes objetivos específicos:

Describir las características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro construcción caso Latinos Constructores E.I.R.L, Cañete – 2019.

Describir las características de la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro construcción. Caso Latinos Constructores E.I.R.L, Cañete - 2019

La investigación se justifica en teoría porque aportará nuevos conocimientos con respecto a la capacitación para la gestión de la calidad por consiguiente esto permitirá determinar las principales características de la investigación mediante los resultados

obtenidos en base a una serie de conceptos básicos a investigar. También se justifica la presente investigación porque garantizará su confiabilidad de la información y servirá como antecedentes para futuros investigadores, y por último se justifica porque garantizará su confiabilidad de la información y servirá como antecedentes para futuros investigadores.

La presente investigación es de tipo cuantitativa de nivel descriptivo, el diseño no experimental-transversal, la población es indeterminada conformada por todos las MYPES del sector servicio, rubro construcción, y como muestra son los trabajadores de la empresa Latinos Constructores E.I.R.L que está conformada por 10 trabajadores entre directivos, personal administrativo, los resultados obtenidos fueron con respecto al objetivo general: identificar las características de la capacitación para la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro construcción, caso Latinos Constructores E.I.R.L. Cañete - 2019.

Los resultados obtenidos fueron con respecto a la pregunta ¿reciben capacitación? Se observó que al 100% de encuestados, El 60% de los trabajadores da respuesta que casi siempre reciben capacitación y un 40 % indica que siempre recibe capacitación., con respecto a la pregunta si ¿prefieren recibir capacitación externa? Los resultados fueron que, del 100% de encuestados, el 40% indica que a veces prefiere recibir capacitación externa, otro 40% casi siempre y 20 % siempre prefiere recibir capacitación externa, los resultados obtenidos referentes a la variable Gestión de Calidad. Con respecto a la pregunta ¿Conocen el Término Gestión de Calidad? Los resultados fueron que, del 100% de encuestados, el 60% si conoce el termino, el 20% indica que casi siempre conoce el termino gestión de calidad. Con respecto si verifican el plan de trabajo los resultados obtenidos fueron que del 100% de encuestados, el 50% casi siempre, el 10 % que siempre verifica el plan de trabajo.

Las conclusiones fueron que las características de la capacitación, los trabajadores de latinos si reciben capacitación, dichas respuestas obtenidas muestran el interés por parte del gerente hacia sus colaboradores por mantenerlos capacitados en dirección a un mejor desarrollo profesional. Asimismo, al ser más de la mitad de encuestados manifestar que si recibió capacitación por inducción, se deduce que reciben ciertas pautas, recomendación entre políticas de trabajo para que el colaborador cuente con una visión más amplia y adecuada de sus funciones.

Asimismo, se concluyó que los elementos de la capacitación, se están cumpliendo de una manera continua hacía los trabajadores de la empresa Latinos Constructores E.I.R.L. mas no de una manera adecuada y optima que conlleve a la integración de todos los trabajadores, ya que un poco menos de la mitad manifestó que a veces recibe capacitación para su mejora personal. Por tal se conoce que, si reciben capacitación, pero prefieren recibirlo de manera externa, ya que más de la mitad de los encuetados manifestó dicho favoritismo.

II REVISION DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Internacionales

Bardales (2017), en su tesis: *Diagnostico de necesidades de capacitación en una empresa dedicada al servicio hotelero ubicada en la aldea Santa Cruz, Municipio de Rio Hondo, Departamento de Zapaca*, para optar el grado académico de Licenciada en Administración de Empresas, tuvo como objetivo general: Diagnosticar las necesidades de capacitación que tiene el personal de la empresa dedicada al servicio hotelero, ubicada en la aldea Santa Cruz, del municipio de Rio Hondo, departamento de Zapaca. La investigación tiene un diseño de tipo descriptivo en donde primero se determina el objeto de estudio, luego se elaboran los instrumentos para la medición del objeto de estudio y así el investigador determina como va medir lo que le interesa. Los resultados más resaltantes fueron, Diagnostico de necesidades de capacitación (Gerente General, Gerente Administrativo y Asistente Administrativo) el 100% manifestaron que, si consideran que el personal que labora en la empresa Hotelera cuentan con los conocimientos necesarios para el desempeño de tareas en cada puesto de trabajo, ya que han sido adquiridos con el paso de los años a través de la experiencia. Entre sus conclusiones menciona: 1. Los conocimientos que poseen los colaboradores están relacionados con sus funciones de su puesto de trabajo que desempeñan pero que pocos colaboradores han asistido a capacitaciones, cursos relacionados al cargo que ejercen por lo que la mayoría los conocimientos que poseen lo han adquirido de manera empírica y la práctica; 2. las habilidades de los colaboradores lo aprendieron de forma empírica o a través de la práctica que se desempeñan como son atención al cliente, trabajo en equipo, manejo de aparatos; 3. los colaboradores tienen varios años de laborar en la empresa lo que hace que su nivel de experiencia en su trabajo sea alto; 4. toda

empresa debe contar con un programa de capacitación por lo que su aplicación en esta empresa dotara a sus empleados en conocimiento, habilidades y destrezas.

Fuentes, (2012) en su tesis de doctorado "*La gestión de la calidad total en nuevas empresas de base tecnológica. Propuesta de modelo y validación en el parque científico de Madrid*" comprueba la necesidad de incluir un modelo de gestión de la calidad. Tiene como objetivo general: proponer y validar un modelo de gestión de la calidad total para las NEBTs del parque científico de Madrid, la presente investigación es de tipo cualitativa, usando la técnica estadística multivalente, la base de datos está compuesta por 68 empresas, aplicado mediante un cuestionario.

Tiene como conclusión 1: que existe limitaciones en la investigación, por lo tanto, no hay estudios anteriores para poder realizar la comparación con los factores críticos de éxito, por medio de la presente investigación quedará líneas futuras de investigación que permitirá en la gestión de la calidad total para las NEBTs. 2: una vez que el modelo se considere aceptable, se deben contrastar los resultados con la teoría propuesta, para corroborar si las principales relaciones de la teoría están representadas, o si los modelos rivales aportan mejor explicación. Asimismo, la presente investigación describe las limitaciones encontradas, la principal limitación está relacionada con la no identificación de estudios anteriores acerca de la gestión de la calidad total en NEBTs, tanto Regionales como en un ámbito más amplio. La carencia de estos estudios imposibilita realizar una comparación con los factores críticos de éxito, que en cuanto a variables de calidad total han de considerarse.

Salas, (2013) Trabajo de grado para la obtención del título de ingeniería en contabilidad y auditoría, C.P.A. Tema: *Sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para el área financiera de la dirección Distrital de Ibarra de Mies*. Determina el objetivo principal: diseñar el sistema de gestión de calidad basado

en la norma ISO 9001:2008 para el área financiera de la dirección distrital de Ibarra de Mies. Metodología utilizada, método deductivo: se utilizó la técnica del fichaje, método inductivo: se utilizó en la recolección de datos, descripción y análisis del problema, método analítico: se recurrió a este método para la construcción del marco teórico, método sintético: se aplicó en la formulación de conclusiones y recomendaciones.

Conclusiones: - el estudio y análisis de la situación de la dirección distrital de Ibarra permitió las necesidades del área financiera, en la que se evidencio la falta de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008. – los servidores con el diseño y la implementación de un sistema de gestión de calidad reducirán la duplicación de actividades reprocesos e improvisaciones en la ejecución del trabajo y por ende desarrollan espíritu de trabajo en equipo. - el diseño y posterior implementación del sistema de gestión de la calidad prevendrá la aparición de dificultades y se aplicará oportunamente las acciones correctivas y preventivas lo que permitirá mejorar continuamente.

Sosa (2014) Tesis optar el título de psicóloga industrial/organizacional en el grado académico de licenciada. Título: *Propuesta de un programa de Capacitación y Desarrollo para el personal docente del Instituto Tecnológico del Nororiente (ITECNOR), ubicado en los llanos de la fragua, Zacapa*. El objetivo general: determinar los elementos que debe contener un programa de capacitación del personal docente del instituto tecnológico del Nor-oriente, para el cumplimiento de sus funciones en el puesto de trabajo. Metodología: es de tipo mixto cuantitativo-cualitativo, la población cuenta con 10 hombres y 2 mujeres que son el total de la población de docentes del ITECNOR, los instrumentos utilizados uno es el diagnóstico de necesidades de capacitación dirigidos a docentes (cuestionario) y guía de preguntas a través de la técnica Grupo Focal, conclusiones: los datos lograron determinar los

elementos que debe contener el programa de capacitación para el personal docente, según las necesidades se hace evidente reforzar la actitud en los docentes debido a que no se brinda un servicio de calidad y no se trabaja en equipo.

En su tesis Sosa (2014) enfoca una propuesta de mejora para la realización de un programa de capacitación para los docentes del instituto tecnológico nororiente, para así mejorar sus habilidades profesionales de tal maneja que estén actualizados con en temas relacionados a sus puestos de trabajo que les permita ser más competitivos, tales resultados se verán reflejados tanto en el ámbito personal de cada docente como el instituto Noriente.

Rojas (2018) Tesis para optar el grado académico de licenciado en psicología industrial/organizacional. Título: *Capacitación y Desempeño Laboral*. Objetivo general: determinar la relación de la capacitación con el desempeño laboral, el tipo de investigación es cuantitativo de diseño descriptivo, la población la conforman 36 colaboradores de tenería san miguel de Quetzaltenango de su personal operativo entre las edades de 30 a 50 años de diferentes estratos sociales y múltiples grados académicos, se utilizó como instrumento de recolección de datos una encuesta.

Menciona entre sus conclusiones:

- se identificó que los elementos de capacitación no llenan las necesidades de la organización por lo que no se han obtenido nuevos resultados positivos, así también como se determinó que el desempeño laboral si mejora con la capacitación. – se determinó que el desempeño laboral si mejora con la capacitación ya que por medio de capacitaciones técnicas se ha obtenido mejores resultados, nuevos conocimientos para entregar nuevos y mejores productos, para lograr los resultados esperados por la organización.

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación se ha comprobado la

relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral significativamente y a nivel general, la institución debe promover el desarrollo por medio de la capacitación

Antecedentes Nacionales

Arrascue y Segura (2016) en su tesis para optar el grado de licenciado en Administración titulada: *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la Clínica de Fertilidad del Norte "CLINIFER" Chiclayo – 2015*. Tiene como objetivo determinar la influencia que existe en calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte "CLINIFER". En la actualidad promover un servicio de calidad es una labor nada fácil ya que se necesita que la empresa tenga un gran cambio en cuanto a la cultura de cómo se desempeñan. Es por ello que la presente investigación pretende conocer la influencia que tiene la calidad de servicio y la satisfacción del cliente. En tanto la investigación es de diseño no experimental, de nivel descriptiva correlacional, cuya población y muestra es de 9 trabajadores, población y muestra finita de 32 clientes, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado de 26 preguntas.

Los resultados obtenidos de la encuesta arrojó 87.7 del alfa de Cronbach, analizando la calidad de servicio tenemos un 89% en la variable dependiente y el nivel de satisfacción es de 97% de la variable independiente.

Como conclusión indica que, si existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, de acuerdo a los datos obtenidos de las variables estudiadas y contrastados con la teoría correspondientes de cada dimensión. Asimismo, se concluyó las siguientes estrategias para mejorar la atención al cliente y su satisfacción: mantenimiento de estructura, instaurar un protocolo de atención al cliente, capacitar al personal y brindar seguridad hospitalaria. se validó las estrategias de la propuesta por el Dr. Julio E. Patazca Ulf, empleador en el área de medicina familiar.

Palomino (2017) En su tesis para optar el grado académico de maestro en negocios internacionales que tiene como título *Característica de la capacitación en gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas del Perú: 2011 – 2013*. Permite dar a conocer de una manera más profunda sobre que sucede en la micro y pequeña empresa en relación a la capacitación de su personal. La presente investigación tiene como objetivo determinar las principales características de la capacitación y formación del recurso humano en las micro y pequeñas empresas peruanas del año 2010 al 2013.

La metodología que se aplicó fue, el diseño de investigación es descriptivo (cuantitativo). Se utilizó una muestra no probabilístico intencional o por criterio, tomando en cuenta solo las Mypes con organización jurídica. La muestra fue de 11,185 Mype.

Los principales resultados obtenidos fueron que el 81% de las Mype no se capacitan y las razones son la falta de información y la falta de tiempo. La modalidad más usada de capacitación es la presencial. Y los métodos de enseñanzas más prácticos son los métodos expositivos-participativos, los cursos de más demanda fueron Atención al Cliente, Marketing y Calidad.

Tuvo como conclusión que la gran mayoría de las Mype peruanas ignoran la importancia y el valor que puede tener la práctica de capacitarse. Se muestra la falta de apoyo por parte del Gobierno en incentivar las capacitaciones como una herramienta estratégica para el incremento de la productividad

Miranda (2018) *Gestión de la calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro constructoras, distrito de nuevo Chimbote, 2015*. Tesis para optar el grado académico de licenciado de administración. La presente investigación tuvo como objetivo general determinar las principales características la gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector

servicio rubro constructoras, distrito de nuevo Chimbote, 2015. Indica en su presente investigación que las MYPES en el Perú siguen mejorando el nivel económico del país. Tuvo como diseño no experimental- transversal su población y muestra fue de 26 micro y pequeñas empresas, y llego a la conclusión que en la mayoría de las MYPES los dueños tienen entre edades 31 a 50 años y conocen sobre el termino de gestión de calidad e indican que el personal les toma adaptarse a los cambios de entorno. Pero reconoces que la gestión de la calidad mejora el rendimiento de la empresa.

En su tesis de Miranda (2018) resalta que las Mypes del sector construcción aportarían más a la economía de un país si los gerentes comienzan a dar mayor importancia una adecuada capacitación para que así mediante ello lograr un sistema de gestión de calidad, el cual les permitirá a las empresas estar mejor posicionadas en su rubro del mercado.

Hidalgo, Huamancayo, Rosas y Uriol (2018) Tesis para optar el grado de Magister en dirección estratégica del factor humano. Título: *Estudio sobre los efector de la implementación de un plan de capacitación en el centro de educación básica especial Perú Holanda*. Tiene como objetivo general: establecer los efectos de implementar y ejecutar un plan de capacitación que brinde una respuesta educativa pertinente a las necesidades educativas reales de los estudiantes del CEBE Perú Holanda en las áreas curriculares del personal social y comunicación. El tipo de investigación es cualitativa, diseño correlacional – casual, la población: comunidad educativa del CEBE Perú Holanda, muestra: docente del CEBE Perú Holanda, el instrumento utilizado es la encuesta a los docentes, las técnicas para la recolección de datos fue la observación y el análisis de la documentación técnica pedagógica del CEBE. Conclusiones: de acuerdo a una detección de necesidades de capacitación, podemos de acuerdo a estas necesidades, al apoyo de nuevos ambientes de aprendizaje y a la necesidad de establecer un programa

de trabajo

Cantuarias y Zapata (2018) Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración. Título: *Impacto del plan de capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la Universidad Nacional de Trujillo – 2016*. Su objetivo es determinar el impacto del plan de capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la universidad nacional de Trujillo – 2016; el diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal, con un diseño descriptivo correlacional, su población fue de 34 colaboradores , el presente trabajo determino como conclusiones que existe un impacto positivo del plan de capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la universidad nacional de Trujillo – 2016, y como recomendaciones indica mejorar la aplicación de los planes de la capacitación orientando los cursos de capacitación a que incluyan un mayor componente motivacional y una mayor exigencia académica, en el cual la aplicación de esta llevara a una mejor predisposición del personal para el desarrollo de sus funciones.

Antecedentes Locales

Cruz (2016) Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración. Título: *Caracterización del Financiamiento y Capacitación de las MYPES del sector servicio, rubro restaurantes de la Av. Rosa Toro (cuadra 3-9) en el Distrito de San Luis, Provincia y Departamento de Lima, periodo 2014-2015*. Planteo como objetivo general: determinar las características del financiamiento y la capacitación de las MYPES del sector servicio; rubro restaurantes de la Av. Rosa Toro (cuadra 3-9), en el distrito de San Luis, provincia y departamento de Lima, periodo 2014-2015. Presenta la siguiente metodología: fue de diseño cuantitativo-descriptivo- no experimental. Su

población está compuesta por de 21 restaurantes dentro de la cuadra (3-9) de la Av. Rosa Toro. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Las conclusiones son: con respecto al financiamiento de las MYPES. Que acceden a los bancos para obtener tal financiamiento. En el cual en su mayoría destina el financiamiento en activos fijos, destinados al mejoramiento del local, capital de trabajo. Asimismo, ha cumplido con sus pagos en corto plazo, y al momento de solicitarlo no han tenido mayores inconvenientes; sobre el perfil de los emprendedores de las MYPES del área de estudio, - la mayoría de los empresarios tienen más de 41 años de edad, es caso y de género masculino, - la mayoría de los encuestados tienen educación universitaria y es administrador de restaurantes. Sobre las características de las MYPES del área de estudio, - la mayoría de las MYPES tienen entre 6 a 10 años de permanencia en el mercado y entre 6 a 10 trabajadores. – la totalidad de las MYPES cuenta con registro único de contribuyente e inicio el negocio aprovechando una oportunidad

Negrón (2016) Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración. Tienen como título: *Caracterización de la Capacitación en Atención al Cliente en la MYPE del sector servicios, rubro salones de belleza caso: Junior Cesar Salon & Spa del Distrito de San Vicente 2018*. Tuvo como objetivo general: determinar las principales características de la capacitación en atención al cliente sector servicio, rubro salones de belleza del Distrito de San Vicente periodo 2018. Su metodología fue como diseño de la investigación cualitativo, De nivel descriptivo no experimental transversal. Su muestra fue una Mype, del sector servicio, rubro salón de belleza. Se realizó la técnica de la entrevista. Utilizando un cuestionario de 14 preguntas dirigidos a los trabajadores y propietarios del salón de belleza.

Entre sus conclusiones más relevante indico: que le salón de belleza Junior Cesar Salo & Spa. Los dueños, tanto como los representantes están en constante capacitación con

respecto a nuevas tendencias y en su mayoría recibe capacitación relacionado en función a su trabajo que desempeñe. Asimismo, existe un clima laboral satisfactorio. Determinando que la capacitación constante a los colaboradores tiene una caracterización positiva dentro de la empresa. Se determina a la vez que los trabajadores se encuentran capacitados para solucionar cualquier conflicto que se les presente, así como también brindando diversos servicios de belleza.

Tang (2016) Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración. Título: *La capacitación en las micro y pequeñas empresas del servicio-rubro Hoteles, Jr. Bolognesi, Distrito de San Vicente Provincia de Cañete, Departamento Lima, periodo 2015.* Tuvo como objetivo general: determinar las características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro hoteles del Distrito de San Vicente de Cañete. Del Jr. Bolognesi, Provincia de Cañete, Departamento de Lima. Periodo 2015. Es de diseño de la investigación es cuantitativo, De nivel descriptivo su población es de 5 MYPES del rubro hoteles, y su muestra fue no probabilística, La técnica utilizada es la encuesta. Las conclusiones más relevantes por el autor son: con respecto a la capacitación, en su mayoría los representantes de las MYPES encuestas han capacitado a su personal en temas relacionados a la atención al cliente, considerando que es una inversión, para así ofrecer un servicio de mayor calidad a sus clientes. Obteniendo mayor rentabilidad y aumento de la productividad como en la eficiencia del personal que labora en la empresa. Asimismo, con respecto a las MYPES tuvo como conclusión que la mayoría tiene una actividad empresarial de 4 a 6 años en mercado y cuentan entre 1 a 5 trabajadores en la empresa.

Quispe (2016) tesis para optar el título profesional de Licenciado en administración. Título: *La capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la Av. Libertadores, del distrito de san Vicente,*

provincia de cañete, departamento de Lima, periodo 2015. Su objetivo tiene como finalidad: determinar las características de la capacitación de las MYPES del sector servicio – rubro restaurantes de la Av. Libertadores del distrito de San Vicente, provincia de cañete, departamento de Lima periodo 2015. Su metodología es: de nivel descriptivo y de diseño no experimental – transversal, su muestra es de 06 MYPES, la técnica utilizada es la encuesta, el instrumento el cuestionario. Las conclusiones mencionadas son respecto a la capacitación en su mayoría de los representantes encuestados no tienen conocimiento de la importancia de la capacitación ni cómo influye en el incremento de la productividad, así como la satisfacción laboral de su personal, considerando la capacitación como un gasto. Y solo capacitan al chef, mas no al personal que trata directamente con el cliente con respecto a las características de las MYPES cuentan entre 3 a 6 trabajadores y tienen laborando de 3 a 6 años. Tienen como objetivo principal obtener mayor rentabilidad.

Con referente a la capacitación el autor Quispe, (2016) identifica que debe ser considerada mediante un proceso integral y sistemático todo ello contribuirá a la gestión integral de los recursos humanos, asimismo la adecuada planificación por parte de la organización ayudará a la formación y desarrollo continuo de los colaboradores para optimizar el aprendizaje de sus aptitudes en relación a sus puestos de trabajo dentro del restaurante.

Pérez (2019) Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración. Título de su tesis: *Propuesta de Mejora de la Capacitación del personal como factor relevante para la Gestión de la Calidad en la micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del Distrito de Pacaran, Provincia de Cañete, 2018.* Objetivo general de la tesis: Proponer las mejoras 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 Pacaran, provincia de Cañete, 2018. El tipo de investigación fue cuantitativo, de nivel descriptivo con diseño no experimental y corte transversal, su muestra está conformada por 20 representantes de las Mypes, utilizando la técnica de la encuesta, entre sus conclusiones menciona que la evaluación por desempeño en las empresas es favorable, la empresa no realiza informes periódicamente, en algunas oportunidades están pendientes de las necesidades de los trabajadores, la empresa de forma regular realiza capacitaciones, la empresa pocas veces realiza programas de capacitación, la empresa no invierte en el desarrollo profesional de los colaboradores, la empresa no verifica los resultados de la capacitación, la empresa no mejora las habilidades de los trabajadores.

En la presente investigación se determina como parte de una recomendación oportuna para los representantes de los restaurantes que identifiquen estrategias de innovación de tal manera que beneficia a la empresa como a sus colaboradores para mejor atención.

2.2 Marco Teórico y conceptual

2.2.1 Marco Teórico

2.2.1.1 Definición de MYPE

2.2.1.1.1 Definición de las micro y pequeña empresa (MYPE)

Ministerio de trabajo y promoción del empleo (2001) indica la ley N° 28015 (ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa) en su artículo 2 la define como “la unidad económica por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización, y que su objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción y formalización de bienes y servicios” el ministerio de trabajo y promoción del empleo también indica que es una unidad de producción que carecen de capital, sus ingresos suelen ser bajos, cuentan con poco trabajadores, y existe un alto grado de informalidad

Huamán, H. (2005) las MYPES de acuerdo a la experiencia internacional poseen la capacidad de convertirse en el motor del desarrollo empresarial, descentralizado y flexible, teniendo mayor presencia en las actividades de confecciones, artesanías, turismo, establecimientos de salones de belleza entre otros (Pg.234)

2.2.1.1.2 Las Micro y pequeñas empresas (MYPES)

Ministerio de trabajo (2013) Menciona que las MYPES en la actualidad brindan empleo a más del 80% de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca de 45% del producto bruto interno (PBI) representar un sector de vital importancia entre sus funciones de desarrollo son:

- La reducción de pobreza mediante la generación de ingresos
- Generadores de más empleo
- Incentivan el espíritu empresarial

2.2.1.1.3 Características de las micro y pequeñas empresas

Ministerio de trabajo y promoción del empleo (2003) indica que las MYPES pueden ser constituidas por personal natural o jurídico bajo cualquier forma de organización empresarial, que tiene objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestaciones de servicio.

Ley N° 30056 (2013)

En su **artículo N° 5** indica que las micro y pequeñas empresas ya no se clasifican por número de trabajadores, ahora son establecidas según sus ventas anuales por lo tanto deben ubicarse en algunas de las siguientes categorías empresariales

clasificación de las MYPES

Micro Empresa: monto máximo de 150 UIT

Pequeña Empresa: A partir de 151 UIT hasta 1700 UIT

Media Empresa: Superiores a 1700 UIT y máximo 2300 UIT

6.2.1.1.4 Importancia de la Mype

Ministerio de trabajo (2013) Menciona que las MYPES en la actualidad brindan empleo a más del 80% de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca de 45% del producto bruto interno (PBI) representar un sector de vital importancia entre sus funciones de desarrollo son:

Las importancias de las Mypes son:

- Crean nuevos puestos de trabajo.
- Disminuye la pobreza a través de actividades que generan ingresos.
- Motivan al espíritu emprendedor de la población.
- Forman parte del principal desarrollo del sector privado.
- Fomentan la distribución del ingreso.
- Contribuyen al crecimiento económico.

2.2.1.2 Capacitación

2.2.1.2.1 Definición de Capacitación

Indica que la capacitación es la necesidad de un empleado para adquirir y desarrollar conocimientos esto contribuirá a un mejor desempeño laboral, y estar preparados frente a los continuos cambios que se presentan en el mercado. Chávez (2002).

La capacitación se define básicamente en la transferencia de conocimientos de una persona a otras. Con el propósito de mejorar sus habilidades, conocimientos, actitudes de los trabajadores en relación a sus funciones laborales y las necesidades de la empresa. Chiavenato (2007).

La capacitación es el medio o instrumento que enseña y desarrolla sistemáticamente, y coloca en circunstancias de competencia y competitividad a cualquier persona. El ser humano en sus diferentes manifestaciones exige una actualización cotidiana de conocimientos (Siliceo. Pg.23)

Las personas que son capacitadas, por consecuencia, aumentan la profesionalización en función a sus actividades dentro de la empresa. Desde la actividad más básica, prevención de riesgos laborales, hacia políticas más adaptadas a las necesidades de cada empresa (Comorera, 2005). pg.15.

En términos objetivos es proporcionar conocimientos técnicos para la mejor efectividad en el trabajo, la capacitación se imparte a todos los niveles jerárquicos de la empresa como a los empleados, ejecutivos y funcionarios en general. Silíceo, A. (2011)

La capacitación es transmitir conocimientos, desarrollar competencias, comportamientos, habilidades, facilitar ciertas actitudes, es habilitar a las personas para promover cambios, en si misma y en su entorno. (Alles, M. 2019) Pg. 12

2.2.1.2.2 Importancia de la Capacitación

En la actualidad las empresas necesitan de personal calificado y productivo, como respuesta a esta necesidad es la capacitación de recursos humanos de este modo buscan actualizar sus conocimientos con las nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficiencia. Hernández (2012)

La importancia de la capacitación de recursos humanos incide en varios aspectos como:

Calidad

Un adecuado desarrollo de los programas de capacitación contribuye a elevar la

calidad de la producción, se prevé cometer menos errores en el trabajo cuando los trabajadores están mejor informados de sus responsabilidades

Planeación de los recursos humanos

Las necesidades futuras de los trabajadores dependerán de la capacitación y desarrollo del empleado

Salud y seguridad

Una adecuada capacitación previene cometer accidentes en las horas laborales

Desarrollo personal

En el ámbito personal también se benefician los trabajadores, con la capacitación amplían más su conocimiento, tienen la sensación de competencia y un sentido de conciencia.

Prevención de la obsolescencia

La capacitación continua es necesaria para mantener actualizados a los trabajadores, en este sentido la obsolescencia puede controlarse mediante una atención constante de las necesidades de los recursos humanos.

Dimensión psicológica

La capacitación da seguridad de sí mismo al trabajador ya que genera un cambio de actitudes que es un beneficio tanto laboral como personal mejora su grado de motivación y autoestima.

Hernández (2012) Indica que la capacitación es importante porque incide en varios aspectos como:

- La productividad mejora con la capacitación, en tal sentido no solo se debería capacitar al personal nuevo, sino también al personal antiguo para así evitar la obsolescencia de su conocimiento, ello les permitirá

adaptarse rápidamente a los cambios que se pudieran presentar en la empresa.

- Es importante la capacitación porque contribuye a elevar la calidad de la producción
- Cuando se aplica una adecuada capacitación con respecto a salud y seguridad se pueden prevenir accidentes en el trabajo
- la capacitación también influye en un cambio de actitud en los trabajadores tanto en sus relaciones personales como laborales, mejora su grado de motivación. (pg.232)

2.2.1.2.3 Objetivos de la Capacitación

Los objetivos de la capacitación es proporcionar a los empleados y tanto para el capacitador parámetros específicos que servirán para el éxito que se requiere obtener

Chiavenato (2008), señala: los principales objetivos de la capacitación para el desarrollo del personal

- Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto.
- Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no sólo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas.
- Cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración (Chiavenato. Pg.324)

2.2.1.2.4 Beneficios de aplicar capacitación

Los beneficios se verán reflejados de manera personal como organizacional

Beneficios para el personal

Barrios (2012) determina los siguientes beneficios”:

- “Provoca un incremento de la productividad y calidad de trabajo
- Aumenta la rentabilidad de la organización
- Desarrolla una alta moral en los empleados
- Ayuda a solucionar problemas
- Reduce la necesidad de supervisión
- Ayuda a prevenir accidentes de trabajo
- Mejora la estabilidad de la organización y su flexibilidad
- Facilita que el personal se identifique con la empresa” (pg.1).

Beneficio para la empresa

- Conduce a rentabilidad más alta
- Crea mejor imagen
- Mejora la relación de jefes-subordinados
- Al estar el personal motivado, aumenta la productividad

Hernández (2012) Indica que la capacitación es importante porque incide en varios

aspectos como:

- La productividad mejora con la capacitación, en tal sentido no solo se debería capacitar al personal nuevo, sino también al personal antiguo para así evitar la obsolescencia de su conocimiento, ello les permitirá

adaptarse rápidamente a los cambios que se pudieran presentar en la empresa.

- Es importante la capacitación porque contribuye a elevar la calidad de la producción
- Cuando se aplica una adecuada capacitación con respecto a salud y seguridad se pueden prevenir accidentes en el trabajo
- la capacitación también influye en un cambio de actitud en los trabajadores tanto en sus relaciones personales como laborales, mejora su grado de motivación. (Pg.41)

2.2.1.2.5 Técnicas de Capacitación

De acuerdo con **Carlos, (2011)** nos menciona las principales técnicas de capacitación:

- **Capacitación en el puesto:** En este método la persona aprende una tarea o una destreza mediante su desempeño real. Consiste en asignar a nuevos empleados a los trabajadores o a los supervisores experimentados que se encargan de la capacitación real.
- **Conferencias:** Las conferencias o exposiciones constituyen métodos prácticos y fáciles de ejecutar, es una manera rápida y sencilla de proporcionar conocimientos a grupos grandes de personas, se puede acompañar de materiales impresos para facilitar el aprendizaje asimismo se pueden usar proyectores para presentar imágenes, gráficos, fotografías, grabaciones de videos o películas para facilitar el aprendizaje.
- **Juego de roles:** Se utiliza esta técnica en la capacitación para enseñar técnicas de venta, de entrevista, para dirigirse a grupos, resolver

conflictos y lograr negociaciones o desempeñar cargos de más responsabilidad como jefes o supervisores. Consiste en hacer que los profesionales desarrollen roles de acuerdo al cargo o tareas que desempeñaran

- **Técnicas audiovisuales:** La presentación de información a los empleados mediante técnicas audiovisuales como películas, circuito cerrado de televisión, cintas de audio o de video puede resultar eficaz, en la actualidad estas técnicas se utilizan con mucha frecuencia. Los audiovisuales son más costosos que las conferencias convencionales.
- **Aprendizaje programado:** Es un método sistemático para enseñar habilidades para el puesto, consiste en presentar un conjunto de preguntas o hechos para que el alumno responda luego revisa y compara con las respuestas y retoma a aquellas en las que se ha equivocado, hasta responder correctamente todas.
- **Simulaciones:** Es una técnica en la que los empleados aprenden en el equipo real o en equipos de simulación la ejecución de sus tareas por ejemplo simulación de manejo de máquinas, vehículos, aviones, etc que utilizaran en su puesto, pero en realidad son instrumentos fuera del mismo. (Carlos, 2011, Pg.124)

2.2.1.2.6 Donde aplicar capacitación

Capacitación para el trabajo

Ese tipo de capacitación se brinda al trabajador cuando va realizar una nueva función por nuevo ingreso o reubicación.

Capacitación por inducción

Este tipo de capacitación va dirigido a los empleados ingresantes, y lo realiza

por lo general el supervisor encargado del área que laborara el empleado

Entrante

Capacitación de adiestramiento.

En este tipo de capacitación consiste en desarrollar habilidades y destrezas con el único objeto de incrementar la eficiencia en el puesto de trabajo beneficiando a la organización.

Capacitación Específica.

Este tipo de capacitación es un proceso educativo donde se aplica la semántica y los empleados adquieren fortalezas para alcanzar objetivos para la organización (Pg. 61)

2.2.1.2.7 Etapas de capacitación

menciona que la capacitación es con el fin de proporcionar los medios necesarios para el aprendizaje del individuo, las cualidades que debe contar la capacitación es para hacer eficaz, rápido y más fácil la captación de nuevas habilidades y conocimientos que se desea transferir al individuo. Chiavenato (2007)

Determina al proceso de capacitación en cuatro etapas:

1. Inventario de necesidades de capacitación

Es conocer cuáles son los requerimientos reales de capacitación, se plantea a través de una detección de necesidades

2. Programación de capacitación para atender las necesidades

Obtenido el diagnóstico de las necesidades de capacitación, pasa a su programación y elaboración, en el cual se debe considerar el desarrollo de contenidos de la capacitación, definición de los objetivos, así como también los métodos y materiales de la capacitación

3. Implementación y ejecución

El éxito de la ejecución dependerá de varios factores, como la adecuación del programa las necesidades de la empresa, la cooperación de los jefes y la preparación de los instructores

4. Evaluación de resultados

Como parte final del proceso de capacitación en la evaluación de los resultados obtenidos Chiavenato (2007)

Niveles de la capacitación

- **Nivel estratégico**

García (2011) dice que son “conocimientos que se le proporcionan al trabajador con el propósito de prepararlo para responsabilidades futuras, es decir, se tiene detectado que la persona tiene potencia l para ocupar mejores puestos, o puestos con mayores niveles de responsabilidades” (prr.17).

- **Nivel táctico**

a) supervisores: Moreno (1999) Menciona que tiene dos aspectos principales, el técnico, o sea la manera concreta en que debe hacerse el trabajo que está bajo su vigilancia, y el administrativo, que comprende saber planear y distribuir el trabajo, saber enseñar, saber seleccionar a sus trabajadores, saber calificar. (p.17)

b) Ejecutivos: Moreno (199) comenta que “esta suele referirse a cómo prepararlos para ocupar puestos o responsabilidades de mayor estrategia, dándoles conocimientos en planeación, organización, control, finanzas, mercados, relaciones humanas” (p.17).

- **Nivel operativo**

García (2011) Menciona que “la capacitación se hace necesaria cuando hay

novedades que afectan tareas o funciones, o cuando se hace necesario elevar el nivel general de conocimientos del personal operativo” (prr.18).

2.2.1.2.8 La capacitación como inversión

Coronel, (2010) Indica que la capacitación permite el desarrollo de las competencias, un personal/funcionario capacitado es una ventaja competitiva clave para el éxito, en el ámbito de la organización, en su propio desarrollo profesional, y para el país el poder contar con un capital humano calificado. (Pg. 65)

Coronel, A. (2010) Invertir consiste en asignar un bien o una suma de dinero en algo con el objetivo de que en un futuro determinado se reciba ese algo mejorado o una ganancia sobre el mismo invertimos en las personas, cuando asignamos una suma de dinero de la organización a la formación de dichas personas.

Toda inversión es previamente pensada, analizada y valorada algunos de los puntos analizados son:

- La dimensión costo – beneficio
- Las posibilidades de maximizar los beneficios
- El costo de oportunidad
- El nivel de riesgo de la inversión
- Otras alternativas disponibles
- El retorno más rápido y seguro posible de la inversión
- El establecimiento de criterios e indicadores de control y seguimiento.

(Pg. 73)

6.2.1.2.9 Métodos de la capacitación

Según Martínez (2009) “Los métodos de la capacitación, están referidas a las

formas primordiales de implementar organizar y ejecutar algunos procesos de aprendizajes y enseñanzas” (p.108). Estos métodos son:

- Capacitación en el trabajo. Este método imparte durante la actividad laboral en la que se está desarrollando y se hace el uso de materiales, instrumentos que se utilizan dentro de los puestos de trabajo. Es el tipo de capacitación apropiado cuando se presentan situaciones el cual no existen las instalaciones o ambientes adecuados y hay restricciones en el horario de trabajo para poder capacitar al trabajador.
- Capacitación fuera del trabajo. La capacitación es impartida ya sea dentro o fuera del centro de trabajo de manera sistemática a bases de programas que están estructurados. Este método es el más adecuado, cuando se traten de procesos de enseñanzas y de aprendizajes grupales.
- Capacitación presencial. Es el método tradicional más utilizado de aprendizajes y enseñanzas, en donde el instructor puede interactuar con el participante frente a frente.
- Capacitación no presencial. Este método engloba de manera general todas las modalidades que no requieran de presencias físicas.

Aprendizaje pasivo y activo. Este método consiste en que el participante es el receptor pasivo de la instrucción el cual imparte del instructor, ya sea de manera directa a través de técnicas expositiva o indirectas, por medios tecnológicos o audiovisuales. En el aprendizaje activo El papel del instructor y los medios didácticos a emplear consisten en guiar y de estimular el aprendizaje en donde el participante es el protagonista.

- Capacitación Grupal, Individual. En este método la enseñanza imparte de manera colectiva en donde el sujeto es el grupo de participantes, se

radica la posibilidad de poder crear un ambiente con interacciones sociales. Individual porque se adecúa a sus características individuales que tiene cada participante (Martínez,2009).

6.2.1.2.10 Gestión del talento humano

La organización depende de las personas para que las dirijan, controlen y para que operen y funcionen. No hay organización sin personas. Toda organización esta constituidas por ellas. (Chiavenato. Pg.23)

Administrar el recurso humano es la habilidad que podría marcar la diferencia entre el éxito o el fracaso en la mayoría de las organizaciones, hay que enfocarse en el personal que crezcan y se desarrollen a la par con la organización. (Chiavenato. Pg.3.)

La capacitación es una de las mejores inversiones en el talento humano y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización; por eso las empresas y las personas deben ver la capacitación como una inversión que más adelante dará los resultados y metas esperadas. (Parra y Rodríguez pg. 136)

Las personas como socio de la organización

Como socios las personas hacen inversiones en la organización (en forma de esfuerzos, dedicación, responsabilidad y compromiso) esperando tener ganancias de estas inversiones (en forma de salarios, incentivos, crecimiento profesional, carrera, etc.) (Chiavenato.pg.3)

Las personas como recursos:

- Empleados aislados en el puesto
- Preocupación por las normas y reglas
- Subordinación a jefe

- Importancia en la especialización
- Ejecutores de tareas
- Mano de obra

Las personas como asociados:

- Colaboradores agrupados en equipo
- Preocupación por los resultados
- Atención y satisfacción al cliente
- Importancia de la ética y la responsabilidad
- Proveedores de actividades
- Inteligencia y talento (Chiavenato. Pg.9)

2.2.1.3 Gestión de Calidad

2.2.1.3.1 Historia de Calidad

Miranda, Chamorro & Rubio (2007) la preocupación por calidad se remonta en la antigua Babilonia con el código de Hammurabi (1752 A.C.) “si un albañil construye una casa para un hombre, y su trabajado no es fuerte y la casa se derrumba matando al dueño, el albañil será condenado a muerte”; con este ejemplo se rescata la calidad que debían realizar en las primeras civilizaciones, el valor que le daban al trabajo bien hecho (pg.2).

En la tumba de Thebas (1450 AC) Aparecen unos grabados que muestran cómo se esculpían unos bloques de piedra y como posteriormente se verifica dicho trabajo. Los inspectores egipcios usaban una cuerda para verificar la longitud de los bloques, procedimiento análogo utilizado por los mayas en América central (pg. 2)

Fernández, C. (2005) El concepto de calidad es tan antiguo como el comercio y básicamente se enfocaba como conformidad con el producto. Su responsable era

el artesano, que en determinados casos firmaba su trabajo en el propio producto mediante una especie de logotipo (pg. 2)

2.2.1.3.2 Definición de Gestión de la Calidad

Lizarzaburu, E. (2015) La calidad tiene que ver con cuán adecuado es un producto o servicio para el uso que se pretende hacer de él; en otras palabras, para aquello que desea el cliente. Pág. 36

Sánchez, I. (2017) Menciona que el SGC en las organizaciones es importante porque es a través de esta que las empresas logran la satisfacción de los usuarios que consumen los productos o servicios que están produciendo. Pág. 46

Según San Miguel (2007) explica un sistema de gestión de calidad es el conjunto formado por la estructura organizativa de la empresa, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para asegurarse de que todos los productos y servicios suministrados a los clientes satisfagan sus necesidades, así como las expectativas Pg. 72

Oakland (como se citó en Suarez, 2007) lo define como el conjunto de sistemas que tiene como objetivo central de la administración y las mejoras del proceso que se propongan a través de una cadena clientes proveedores, que hacen uso de herramientas del control estadístico de procesos con el fin de lograr mejores resultados de desempeño de la organización. Cada uno de los sistemas son operados por las personas a través del trabajo en equipo y con el apoyo de la gerencia.

Una breve definición de la calidad es "satisfacción y lealtad del cliente".

Según **Joseph Juran** divide la calidad en dos conceptos diferentes, pero que se relacionan entre sí. Describe que una forma de calidad está relacionada a los ingresos esto indica que, una mejor calidad siempre costará más. En su segundo

enfoque lo relaciona con los costos que se obtiene por falta de eficiencia.

menciona que la calidad abarca tres procesos básicos que son:

- **Planificación de la calidad**

Descubrimiento de las necesidades de los clientes

- **Control de la calidad**

Evaluación del comportamiento real de la calidad

- **Mejoramiento de la calidad**

Resistencia al cambio para mantener los logros (Pg. 37)

2.2.1.3.4 Principios de gestión de la calidad

Oviedo, A. (2012) ISO 9000 establece principios de calidad fundamental que toda empresa debe seguir si quiere obtener los beneficios esperados. Los principios de calidad como marco en una empresa sirven de base para la mejora en el desempeño

1. Enfoque al cliente

Toda empresa depende de sus clientes en tal sentido sus necesidades actuales no serán las mismas en el futuro las necesidades de los clientes no son estáticas todo lo contrario son dinámicas cambian con el tiempo, la empresa tiene que esforzarse en conocer las necesidades de sus clientes y cubrir las expectativas que estas esperan.

2. Liderazgo

La orientación y el propósito de una empresa lo establecen los líderes, en los logros de los objetivos de la organización el líder debe crear y mantener un ambiente interno en el cual los trabajadores puedan involucrarse

3. Participación del personal

Contar con personal motivado es clave para que den su total compromiso y

desarrollen mejor sus habilidades a beneficio de la organización, para poder conseguir este compromiso por parte del personal es importante que la empresa disponga de un plan de incentivos y reconocimientos para ellos.

4. Enfoque basado en procesos

El uso de procesos en la gestión permite alcanzar resultados deseados más eficientemente, las ventajas que se obtienen son resultados consistentes, mejora de la utilización de recursos.

5. Enfoque de sistema para la gestión

Entender y gestionar los procesos como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

6. Mejora continua

Para la mejora continua se debe establecer un objetivo permanente dentro de la organización. Esta mejora se consigue siguiendo el ciclo PCDA del Dr. E. Deming: planificar-controlar-desarrollar-actuar.

7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

Las decisiones deben basarse en los datos disponibles, tener en cuenta que lo que no se puede medir no se puede controlar y en una organización es primordial el control para la toma de decisiones.

8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

La ventaja de tener relaciones positivas con el proveedor aumenta la capacidad para crear valor, flexibilidad y velocidad de respuesta. (Pg. 8,9,10,11)

2.2.2 Marco Conceptual

2.2.2.1 Concepto de Gestión de calidad

Udaondo, M. (1991) Gestión de Calidad es el conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad; incorporándolo por tanto al proceso de gestión

definiendo un modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función calidad con vistas a su mejora permanente. (Pg. 5)

2.2.2.2 concepto de Capacitación

Define la capacitación como las actividades de enseñanza-aprendizaje destinadas a que sus participantes adquieran nuevos conocimientos y habilidades y modifiquen actitudes en relación con necesidades de un campo ocupacional determinado. el autor indica que la capacitación proporciona al nuevo empleado la experiencia que se requiere para desarrollar en su nuevo empleo. Al emplear capacitación a corto plazo será reflejado en la productividad de sus resultados en todas sus fases (Orton.pg.18)

2.2.2.3 concepto de Micro y pequeña empresa

SUNAT, define a la micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción comercialización de bienes o servicios. Una microempresa, en definición concreta en una empresa pequeña que por lo general no son más de diez trabajadores. Y él lo habitual el dueño suele trabaja en la misma. define a las MYPE como sector productivo en la economía nacional, que efectúan gran capacidad de empleo y un medio de desarrollo. Son también los mayores generadores de oportunidades sociales y económicas ya que proporcionan los ingresos familiares.(Portilla,2005.pg.5)

III HIPÓTESIS

La hipótesis es aquello que estamos tratando de probar que puede o no ser posible. los estudios descriptivos cuyo objetivo es la recolección de información no requieren de hipótesis. Hernández, (2014)

En tal sentido la presente investigación no plantea hipótesis, debido a que es una investigación descriptiva, puesto que solo se debe mencionar las características de las variables en estudio

IV METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

La presente investigación se utilizó el diseño no experimental-transversal, en mención al primero (no experimental) porque se investigó en su contexto la empresa Latinos constructores E.I.R.L tal como se encuentra, y transversal porque el proyecto de investigación caracterización de la capacitación para la gestión de la calidad en las micro y pequeña empresa en sector servicio rubro construcción caso Latinos Constructores E.I.R.L cañete 2019, se realizó en un espacio de tiempo determinado con un inicio y fin específicamente.

Se basó en el reconocimiento de los hechos sin alterar el fenómeno estudiado (Hernández, Fernández y Baptista, 2013)

4.2 Población y Muestra

La población es el total del cien por ciento, en donde la muestra será una parte de la población que se realizó la investigación.

Conjunto de todos los sucesos que concuerden con determinar especificaciones (Hernández, Fernández y Baptista, 2013)

Población

Es indeterminada porque fue conformada por todas las MYPES del sector servicio,

rubro construcción de la provincia de Cañete, conformado por 05 Mypes.

Muestra

esta conforma por los trabajadores de la empresa Latinos constructores E.I.R.L con la cantidad de 10 colaboradores del área administrativa

La muestra es un subgrupo de la investigación de la población, es un subconjunto de los elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características a la que llamamos población. (Hernández, Fernández y Baptista, 2013)

4.3 Definición y operacionalización de variables

TITULO	VARIABLES		DIMENSIONES		INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
	Denominación	Definición Conceptual	denominación	Definición Conceptual		
Caracterización de la capacitación para la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro construcción caso: Latinos Constructores E.I.R.L Cañete-2019	Capacitación	En términos objetivos es proporcionar conocimientos técnicos para la mejor efectividad en el trabajo, la capacitación se imparte a todos los niveles jerárquicos de la empresa como a los empleados, ejecutivos y funcionarios en general. Silíceo, A. (2011)	Capacitación por inducción	dirigido a los empleados ingresantes, y lo realiza por lo general el supervisor encargado del área. (Toala et al., 2017, Pg.61)	Inducción	Likert
			Capacitación según a quien va dirigido	Dirigido a ocupar un nuevo cargo y por lo cual tiene que recibir nuevas instrucciones sobre las labores que realizara en adelante. (Toala et al., 2017, Pg.61)	Evaluación por desempeño	Likert
			Capacitación para la mejora	tiene una visión a largo plazo ya que busca que cada trabajador desarrolle al máximo sus aptitudes y habilidades. (Toala et al., 2017, Pg.61)	Desarrollo personal	Likert
	Gestión de Calidad	La calidad se define como la adecuación al uso la cual se alcanza en primer lugar por una adecuación del diseño del producto y en segundo lugar por el grado de conformidad del producto final. (Juran, 2007, Pg.36)	Planificación de la Calidad	Descubrimiento de las necesidades de los clientes. (Juran, 2007, Pg. 37)	Objetivos	Likert
					Metas	
			Control de la Calidad	Evaluación del comportamiento real de la calidad (Juran, 2007, Pg.37)	seguimiento	Likert
					comparación	
			Mejoramiento de la Calidad	Resistencia al cambio para mantener los logros. Juran, 2007, Pg. 37)	cambios	Likert
					estandarizar	

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

técnica

El presente trabajo de investigación se aplicó la encuesta.

la encuesta es un instrumento elaborado, diseñado y aplicado científicamente para poder obtener información relevante sobre lo que está pasando con la población.

Hernández, Fernández y Baptista. (2013)

Instrumento

Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario, estructurando 10 preguntas relacionadas a la variable capacitación para la gestión de la calidad que fueron aplicadas a los trabajadores de latinos, (gerente, administrador y personal administrativo)

4.5 Plan de análisis

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación, será con el uso del análisis descriptivo de las variables en estudio se elaborará tablas de distribución, así como figuras estadísticas.

para el presente proyecto de investigación se utilizará los siguientes programas:

BM SPSS Statistics25 para la realización de la tabulación de los resultados

4.6 Matriz de consistencia

Título: caracterización de la capacitación para la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro construcción caso: Latinos Constructores

E.I.R.L. Cañete-2019

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	METODOLOGIA	INSTRUMENTO
<p>¿Cuáles son las características de la capacitación para la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro construcción caso: Latinos Constructores E.I.R.L, cañete-2019?</p>	<p>Objetivo General: Identificar las características de la capacitación para la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro construcción caso Latinos constructores E.I.R.L, cañete-2019</p> <p>Objetivos Específicos: Describir las características de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro construcción caso: Latinos constructores E.I.R.L Cañete-2019</p> <p>Determinar las características de la gestión de la calidad para las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro construcción caso: Latinos constructores E.I.R.L Cañete-2019</p>	<p>Capacitación</p> <p>Gestión de calidad</p>	<p>Tipo de la investigación: cuantitativa</p> <p>Nivel de la investigación: Nivel descriptivo</p> <p>Diseño de la investigación: Transversal no experimental</p> <p>Población: La población es indeterminada conformada por todas las MYPES del sector servicio, rubro construcción, de la Provincia de Cañete, conformada por 05 Mypes</p> <p>Muestra: Conformada por los trabajadores de la empresa Latinos constructores E.I.R.L Muestra : 10 trabajadores</p>	<p>En el presente proyecto de investigación se utilizó el instrumento del cuestionario</p>

4.7 Principios éticos

- **Protección a las personas.**

La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio (Uladech.2019.pg3)

- **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.**

Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños. Las investigaciones deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente (Uladech.2019.pg3)

- **Libre participación y derecho a estar informado.**

Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia. (Uladech.2019.pg3)

- **Beneficencia no maleficencia.**

Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios. (Uladech.2019.pg3)

- **Justicia.**

El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. (Uladech.2019.pg3)

V RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla N^o 1 Recibe Capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	6	60,0	60,0	60,0
	Siempre	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Latinos Constructores E.I.R.L

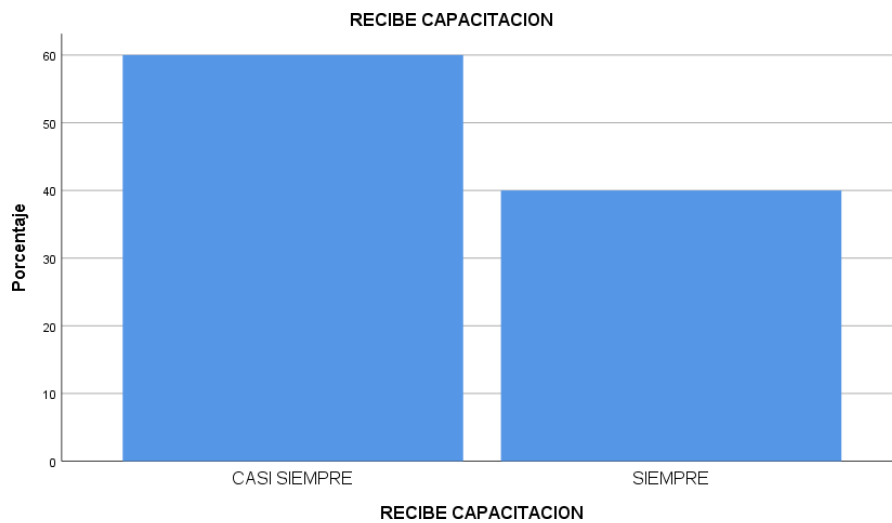


Figura 1. Recibe Capacitación

Fuente: Elaboración propia en base al tabla de resultados

Interpretación

Se observa que al 100% de encuestados, El 60% de los trabajadores de Latinos Constructores E.I.R.L da respuesta que casi siempre reciben capacitación y un 40 % indica que siempre recibe capacitación.

Tabla N^a 2. Recibe capacitación por inducción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	2	20,0	20,0	20,0
	Casi Siempre	5	50,0	50,0	70,0
	Siempre	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Latinos Constructores E.I.R.L

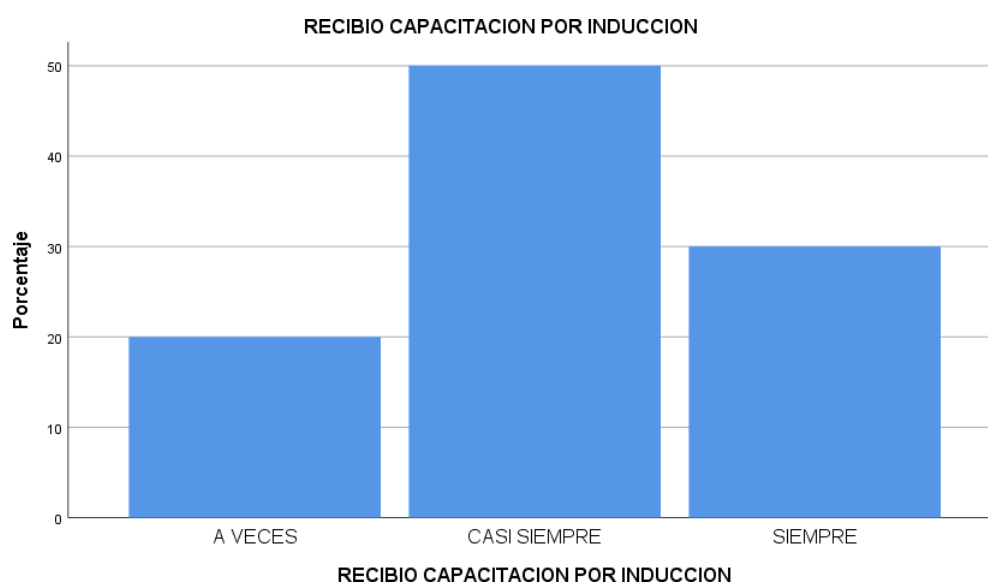


Figura 2. Recibio Capacitación por Inducción

Fuente: Elaboración propia en base a la tabla de resultados

Interpretación

En la tabla N^a 2 se observa que, del 100% de encuestados, el 50% indica que casi siempre se recibe capacitación por inducción y el 30% indica que siempre recibe, capacitación por inducción y el 20% indica que a veces recibió capacitación por inducción

Tabla N° 3. Capacitación por funciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	2	20,0	20,0	20,0
	Casi Siempre	4	40,0	40,0	60,0
	Siempre	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Latinos Constructores E.I.R.L

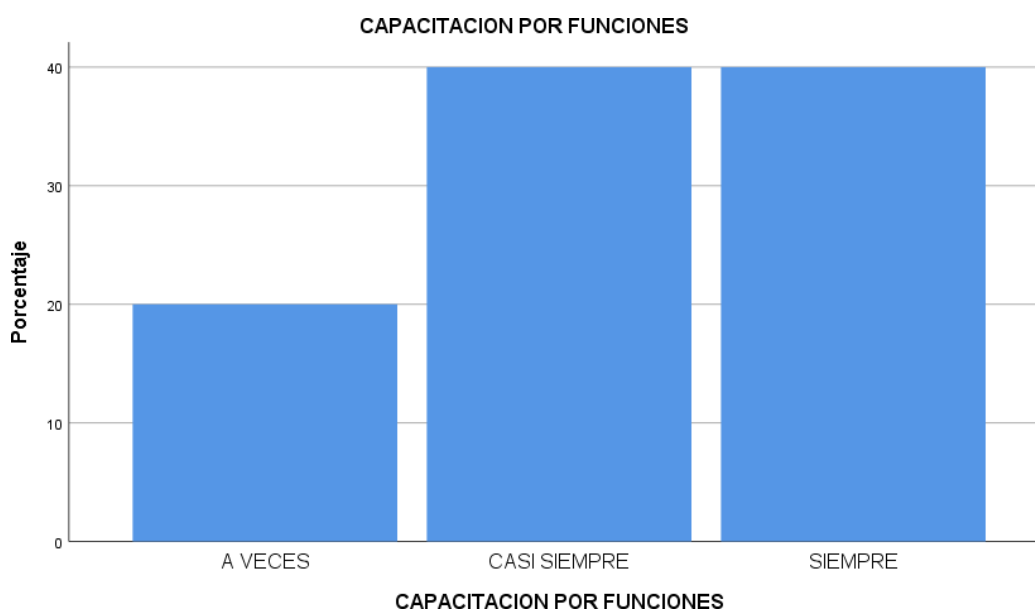


Figura 3. Capacitación por Funciones

Fuente: Elaboración propia en base a la tabla de resultados

Interpretación

En tabla N° 3 se observa que, del 100% de los encuestados, el 40% indica que casi siempre recibe y un 40% indica que siempre recibe capacitación relacionado a las funciones que realiza y el 20% indica que a veces recibe capacitación relacionado a las funciones que realiza

Tabla N^o 4. *Capacitación para la mejora personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	1	10,0	10,0	10,0
	Casi Siempre	6	60,0	60,0	70,0
	SIEMPRE	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Latinos Constructores E.I.R.L

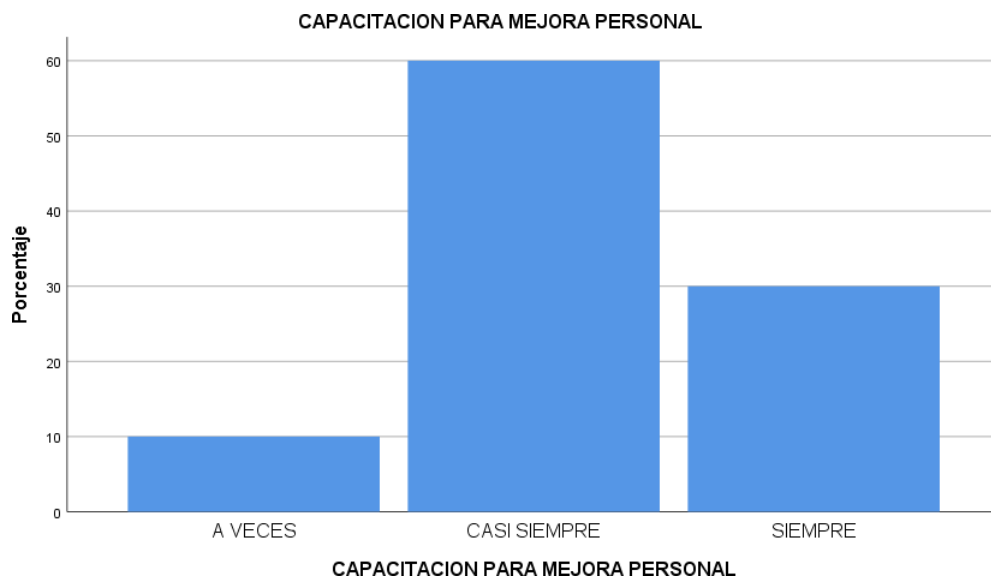


Figura 4. *Capacitación para la Mejora Personal*

Fuente: Elaboración propia en base a la tabla de resultados

Interpretación

En la tabla N^o 4 se observa que, del 100% de encuestados el 60% que casi siempre recibe capacitación, el 30% indica que siempre recibe capacitación para su mejora personal y el 10% indica que a veces recibe capacitación para su mejora personal

Tabla N° 5. Capacitación externa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	4	40,0	40,0	40,0
	Casi Siempre	4	40,0	40,0	80,0
	Siempre	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Latinos Constructores E.I.R.L

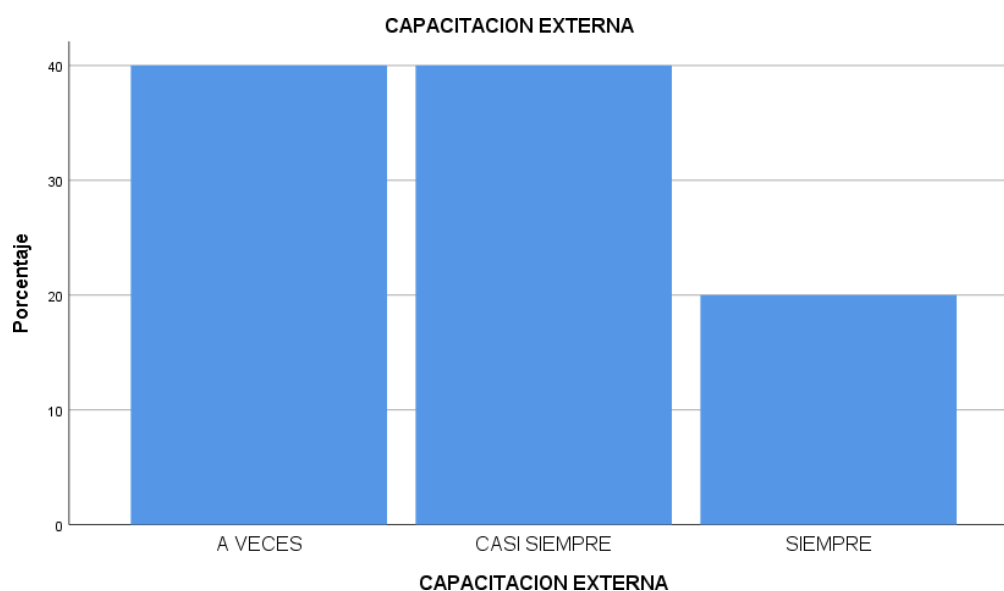


Figura 5. Capacitación Externa

Fuente: Elaboración propia en base a la tabla de resultados

Interpretación

En la tabla N° 5 se observa que, del 100% de encuestados, el 40% indica que a veces prefiere recibir capacitación externa, otro 40% casi siempre y 20 % siempre prefiere recibir capacitación externa.

Tabla 6. *Conoce el termino Gestión de Calidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	2	20,0	20,0	20,0
	Casi Siempre	7	70,0	70,0	90,0
	Siempre	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Latinos Constructores E.I.R.L

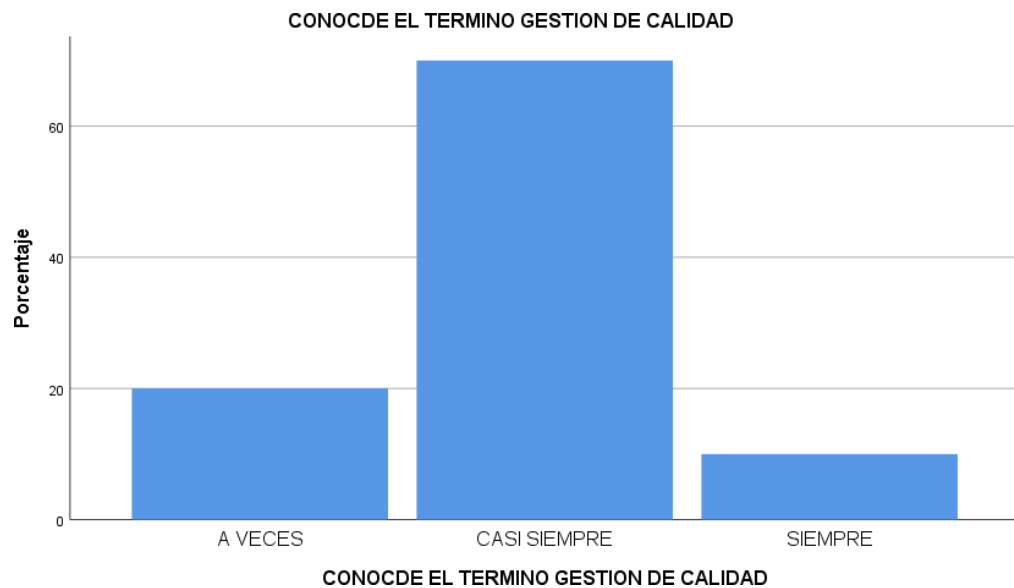


Figura 6. *Conoce el Termino Gestión de Calidad*

Fuente: Elaboración propia en base a la tabla de resultados

Interpretación

En la tabla Nª 6 se observa que, del 100% de encuestados, el 60% casi siempre 20% indica que a veces conoce el termino de gestión de calidad, y 20 % no conoce el termino gestión de calidad.

Tabla N^o7. Estrategias para mayor productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	1	10,0	10,0	10,0
	Casi Siempre	4	40,0	40,0	50,0
	Siempre	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Latinos Constructores E.I.R.L



Figura 7. Estrategias Para Mayor Productividad

Fuente: Elaboración propia en base a la tabla de resultados

Interpretación

En la tabla N^o 7 se observa que, del 100% encuestado, el 10 % manifiesta que a veces utilizan estrategias para obtener mayor productividad, el 40 % que casi siempre y 50 % manifiesta que siempre utilizan estrategias para mayor productividad

Tabla N° 8. Verifica el plan de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	4	40,0	40,0	40,0
	Casi Siempre	5	50,0	50,0	90,0
	Siempre	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Latinos Constructores E.I.R.L

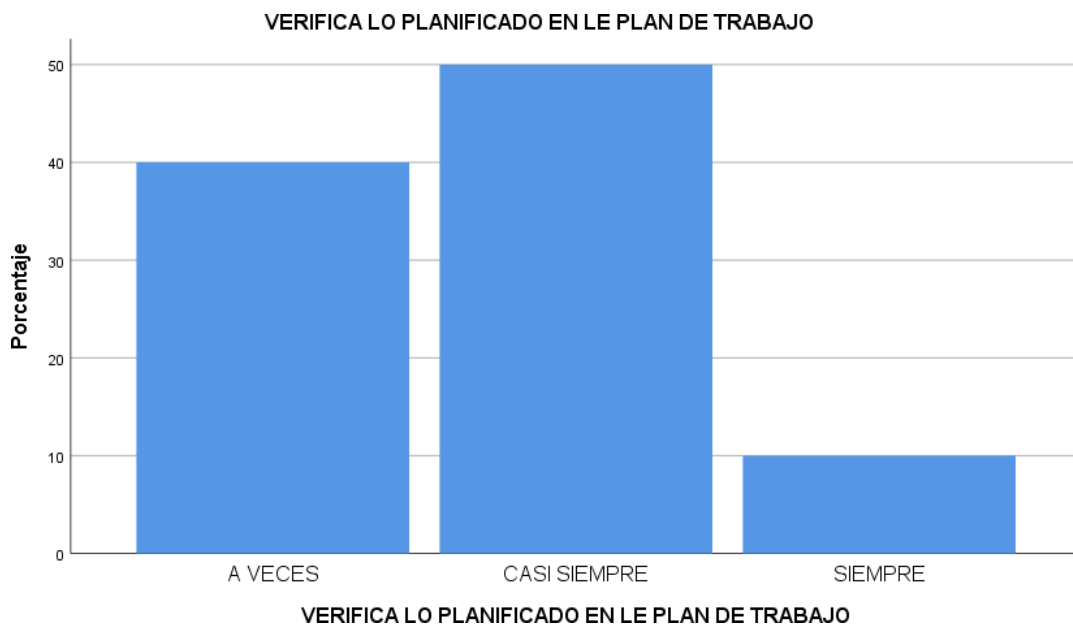


Figura 8. Verifica lo Planificado en el Plan de Trabajo

Fuente: Elaboración propia en base a la tabla de resultados

Interpretación

En la tabla N° 8 se observa que del 100% de encuestados, el 40% manifiesta que a veces verifican lo planificado en el plan de trabajo, el 50% casi siempre y 10% siempre verifica lo planificado en el plan de trabajo

Tabla N^o9. Identificación de errores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	2	20,0	20,0	20,0
	Casi Siempre	7	70,0	70,0	90,0
	Siempre	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Latinos Constructores E.I.R.L

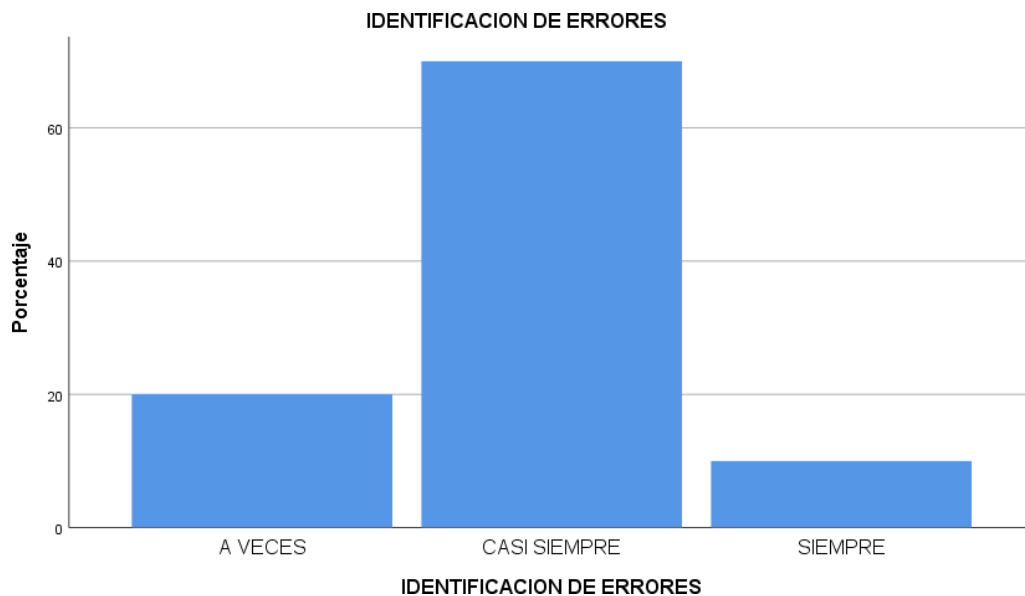


Figura 9. Identificación de Errores.

Fuente: Elaboración propia en base a la tabla de resultados

Interpretación

En la tabla N^o 9 se observa que del 100% de encuestados, el 70% manifiesta que casi siempre, 20% que a veces identifica los errores, y el 10% siempre identifica a tiempo los errores que se presentan en su ejecución de sus funciones.

Tabla 10. *estrategias para solucionar problemas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	1	10,0	10,0	10,0
	Casi Siempre	7	70,0	70,0	80,0
	Siempre	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Latinos Constructores E.I.R.L

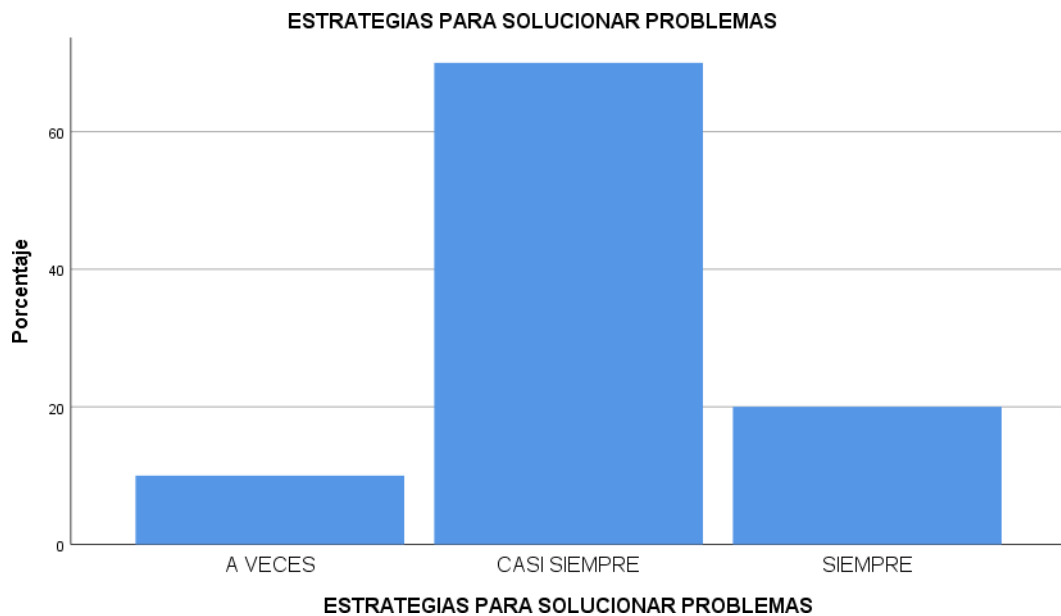


Figura 10. *Estrategias para la solución de Problemas*

Fuente: Elaboración propia en base a la tabla de resultados

Interpretación

En la tabla N^a 10 se observa que del 100% de encuestados, el 10% a veces utiliza estrategias para solucionar problemas que se presentan, el 70% casi siempre y 20% siempre emplean estrategias para solucionar problemas que se presentan.

5.2 Análisis de Resultados

Objetivo General

Con respecto al objetivo general: identificar las características de la capacitación para la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro construcción, caso: Latinos Constructores E.I.R.L. Cañete - 2019. en **Tabla N°1**: en relación a la pregunta si reciben capacitación, los resultados obtenidos Al 100 % de encuestados de los trabajadores, el 60% da respuesta que casi siempre recibe capacitación, esto parcialmente coincide con Lizano, J. (2017) donde indica que el 58,7 % del personal si recibe capacitación. Es decir, los representantes de la empresa consideran que la capacitación es fundamental para el desempeño laboral de cada empleado, puesto que de lo contrario limitaría su capacidad trayendo como consecuencia la baja productividad para la empresa. **Tabla N° 2**. Recibe capacitación por inducción, Se observa que al 100% de encuestados, en un total de 80% indica que siempre recibe capacitación por inducción. Esto tiene cierta similitud con Bobbio, J. (2017) donde indica que en un total de 70% de trabajadores da respuesta que si recibe capacitación por inducción.

La capacitación por inducción es el tipo de capacitación que le permite conocer al personal de la empresa sobre la planificación, los objetivos y políticas del área a la que va ingresar.

Hernández (2012) Indica que la capacitación es importante porque incide en varios aspectos como: la mejora de la productividad en tal sentido no solo se debería capacitar al personal nuevo, sino también al personal antiguo para así evitar la obsolescencia de su conocimiento, ello les permitirá adaptarse rápidamente a los cambios que se pudieran presentar en la empresa. (Pg.78)

Objetivo Específicos

Objetivo Específicos

Con respecto al objetivo específico 1: describir las características de la capacitación para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro construcción, caso Latinos Constructores E.I.R.L. Cañete, 2020. En la **tabla N° 3**.

Capacitación por funciones del 100% de encuestados. En un total de 80 % indica que si recibe capacitación relacionada a las funciones que realiza. estos resultados se asemejan a la de Bobbio, J. (2017) que indica que el 75% que siempre se prepara al personal para nuevas funciones a realizar, Ambos resultados reflejan que se están capacitando al personal en lo que respecta a la función o conjunto de actividades que debe realizar en el cargo es decir reciben conocimientos de acuerdo a sus deberes en un lugar determinado de trabajo. **Tabla N° 4**. Capacitación para la mejora personal. Del 100% de encuestados. En un total de 80% da respuesta que, si recibe capacitación orientado a su mejora personal, esto tiene gran similitud con Miranda, (2018) donde indica que 78% % recibe capacitación para su mejora personal. Esto nos demuestra que la mayoría de las Mypes considera que los trabajadores deben desarrollar todo su potencial para que sean futuros líderes y así no dependan de una supervisión.

Chiavenato (2007) La capacitación se define básicamente en la transferencia de conocimientos de una persona a otras. Con el propósito de mejorar sus habilidades, conocimientos, actitudes de los trabajadores en relación a sus funciones laborales y las necesidades de la empresa. Pg. 56

En la **tabla N° 5 con respecto a la pregunta si prefieren recibir** Capacitación externa.

El resultado obtenido se determina que del 100% de encuestados, un total de 60 % da como respuesta que si prefiere que las capacitaciones se den por personal externo a la empresa. Este resultado tiene poca similitud con los resultados de Castillo (2017) en el cual sus resultados dan que un 40% de encuestados afirma que siempre realizada

capacitación por su cuenta propia. Los trabajadores que dieron respuesta a que prefieren la capacitación externa indica que prefieren que una persona que no esté en la empresa lo realice mientras que el ultimo resultado la preferencia de capacitación es que lo realizan con un trabajador que pertenezca o sea parte de la empresa, Chávez (2002) Indica que la capacitación es la necesidad de un empleado para adquirir y desarrollar conocimientos esto contribuirá a un mejor desempeño laboral, y estar preparados frente a los continuos cambios que se presentan en el mercado. Pg.19

Con respecto al objetivo específico 2: describir las características de la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro construcción, caso Latinos Constructores E.I.R.L. Cañete, 2020. En la **Tabla Nª 6** Conoce el termino Gestión de Calidad del 100 % de encuestados, el 60 % indica que si conoce el termino gestión de calidad. Se observa en relación a los resultados de Miranda, J. (2018) donde indica que al 100% de encuestados si conoce el termino gestión de calidad. En los dos resultados se observa que su mayoría de colaboradores si conoce el termino gestión de calidad haciendo referencia que podrían saberlos como conocimiento propio o por ser escuchado en el ambiente de trabajo. En la tabla N° 7 Estrategias para mayor productividad. del 100% de encuestados. El 60 % de los colaboradores aplica estrategias para mayor productividad. Existe igualdad de resultados con los de Miranda, J. (2018) que indica en sus resultados en el cual un 60 % de encuestado aplica lluvia de ideas como una estrategia para obtener mayor productividad. Ambos resultados cumplen con realizar acciones encomendadas a que se pueda logran una mayor cantidad de bienes y ser más eficiente aumentando el nivel en un tiempo determinado, Según San Miguel (2007) explica un sistema de gestión de calidad es el conjunto formado por la estructura organizativa de la empresa, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para asegurarse de que todos los productos y servicios suministrados a los clientes

satisfagan sus necesidades, así como las expectativas Pg. 72.

VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez concluido el estudio y analizado los resultados de las variables capacitación y gestión de calidad se llegó a las siguientes conclusiones

Respecto al Objetivo General

Identificar las características de la capacitación para la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro construcción caso Latinos constructores E.I.R.L, cañete -2019

Se concluye que las características de la capacitación, los trabajadores de latinos constructores si reciben capacitación, dichas respuestas obtenidas muestran el interés por parte del gerente hacia sus colaboradores por mantenerlos capacitados en dirección a un mejor desarrollo profesional. Asimismo, al ser más de la mitad de encuestados manifestar que si recibió capacitación por inducción, se deduce que reciben ciertas pautas, recomendación entre políticas de trabajo para que el colaborador cuente con una visión más amplia y adecuada de sus funciones.

Asimismo, se concluyó que los elementos de la capacitación, se están cumpliendo de una manera continua hacia los trabajadores de la empresa Latinos Constructores E.I.R.L. mas no de una manera adecuada y optima que conlleve a la integración de todos los trabajadores, ya que un poco menos de la mitad manifestó que a veces recibe capacitación para su mejora personal. Por tal se conoce que, si reciben capacitación, pero prefieren recibirlo de manera externa, ya que más de la mitad de los encuetados manifestó dicho favoritismo.

Respecto a los Objetivos Específicos

Describir las características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro construcción caso: Latinos Constructores E.I.R.L. Cañete - 2019.

Se concluye que las características de la capacitación en la empresa latinos constructores E.I.R.L, se ve reflejado en el desempeño laboral, por lo tanto, la empresa debe definir el proceso de evaluación, para corregir de manera oportuna los errores que se generen y así verificar los resultados de las capacitaciones se estén cumplen, Asimismo, se concluye que la eficiencia en sus labores puede mejorar con adecuada capacitación que serán reflejadas tanto en el ámbito profesional, como en la organización.

Describir las características de la gestión de la calidad para las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro construcción caso: Latinos Constructores E.I.R.L. Cañete - 2019.

Se concluye que las características de la gestión de calidad en la empresa latinos constructores EIRL, el personal conoce el termino, estas respuestas son favorables para la empresa ya que el personal al conocer le será más accesible llegar a nuevas estrategias que planifique la empresa para mejorar la calidad, los trabajadores al tener conocimiento del termino gestión de calidad podrán contribuir hacia los objetivos planteados por la empresa de manera más óptima posible.

Se describió que las características de la gestión de calidad influyen constantemente en la empresa, de tal manera que el personal manifestó utilizar estrategias para obtener mayor productividad, pero solo menos de la mitad verifica que lo planificado en el plan de trabajo se esté cumpliendo, no identifican a tiempos los errores que se presentan en la ejecución de sus funciones. Al no identificarse a tiempo no se puede desarrollar estrategias de solución.

Recomendaciones

- Según los resultados obtenidos se recomienda la continuidad de la capacitación, ampliando los temas en relación a sus funciones que desempeña cada colaborador.
- Se recomienda que las capacitaciones se realicen de manera externa por profesionales en los temas a desarrollar.
- Se recomienda evaluar a los trabajadores mediante el desempeño laboral, para conocer en que parte de su función necesitan mayor capacitación. Esto ayudara a tomar mejores decisiones para contar con personal más competitivos y puedan serle frente a los continuos cambios que exige el mercado laboral.
- Se recomienda aplicar un sistema de gestión de calidad de acuerdo a las necesidades de la empresa. Para promover la mejora continua y cumplir con las metas trazadas.

Referencias Bibliográficas

- Avolio, B 2015. *Factores que limitan el crecimiento de las micro y pequeñas empresas en el Perú (MYPES)*. CENTRUM católica 71-80. Recuperado de:
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/strategia/article/viewFile/4126/4094>
- Alles, M. (2019) *Capacitación, Formación, Desarrollo*. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=keH4DwAAQBAJ&pg=PA84&dq=capacitacion+por+inducccion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjP97GApZrtAhWjHbkGHdArAeYQ6AEwA3oECAQQAg#v=onepage&q=capacitacion%20por%20inducccion&f=false>
- Bermúdez, L. 2015. *Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las MYPES*. Inter sedes: Revista de las sedes regionales, vol. XVI, núm. 33, 2015. Pg. 1-25. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf>
- Cruz, V. (2016) *Caracterización del Financiamiento y la capacitación de las Mypes del sector servicio, rubro restaurantes de la Av, Rosa Toro (cuadra 3-9) en el distrito de San Luis, provincia y departamento de Lima, periodo 2014-2015*. (Licenciado) Universidad Los Ángeles de Chimbote. Lima-Perú
- Cantuarias, I. Y Zapata, C. (2018) *Impacto del Plan de Capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la universidad nacional de Trujillo – 2016* (Licenciado) Universidad Privada del Norte
- Coronel, A. (2010) *Capacitación del Capital Humano como una inversión para el desarrollo*. Recuperado de:
<https://www.psicoeureka.com.py/sites/default/files/articulos/eureka-7-2-10-13.pdf>
- Chacaltana, J. (2005) *Capacitación laboral proporcionada por las empresas: el caso peruano*.

Recuperado de:

<https://www.cies.org.pe/es/investigaciones/empleo/por-que-las-empresas-no-invierten-mas-en-capacitacion-en-el-peru>

Carrillo, L. (2013) *Concepto de capacitación*. Recuperado de:

<https://nolycarrillo.jimdo.com/unidad-1/concepto-de-capacitacion/>

García, L. (2011) *el proceso de capacitación sus etapas y capacitación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones*. Recuperado de:

<http://www.eumed.net/ce/2011b/jmgl.html>

García, J. (2011). *El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones en Contribuciones a la Economía, diciembre 2011*. Recuperado de:

<http://www.eumed.net/ce/2011b/jmgl.html>

Hernández, S. (2013) *Metodología de la investigación*. Recuperado de:

Seguridad y primeros auxilios -dirección -competitividad y emprendimiento -ningún curso

LEY N° 28015 (2003) De promoción y formalización de la micro y pequeña empresa.

Recuperado de:

<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>

Miranda, J. (2018) *Gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro constructoras, distrito de Nuevo Chimbote, 2015*

(Licenciatura) Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Chimbote.

Minaya, H. (2013) *Caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las MYPES sector servicio – rubro constructoras, del distrito de Pomabamba, periodo 2013* (Contador) Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Pomabamba.

Miranda, F., Chamorro, A. & Rubio, S. (2007) *Introducción a la gestión de la calidad*.

Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=KYSMQQyQAbYC&lpg=PP1&hl=es&pg=PA1&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Moreno, J. (199). *Capacitación y adiestramiento de personal del departamento de sistemas de Fime*. Recuperado de:

<http://eprints.uanl.mx/7488/1/1020129252.PDF>

Martínez, E y Martínez, F. (2009). *Capacitación por competencia*. Obtenido de:

http://www.sence.cl/601/articles-5675_archivo_01.pdf

Palacios, A (2011) *Importancia De La Capacitación De Personal*. Recuperado de:

<https://www.gestiopolis.com/importancia-capacitacion-de-personal/>

Palomino, J. (2017) *Características de la capacitación en gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas del Perú: 2011-2013* (Maestría) Universidad de San Martín de Porres. Lima.

Pérez (2019) *Propuesta de mejora de la capacitación del personal como factor relevante para la gestión de la calidad en la micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Pacaran, provincia de Cañete, 2018*. (Licenciado) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Cañete.

Peirane, R (2014) *La Importancia De La Capacitación Y Motivación Dentro De La Empresa*.

Recuperado de:

<https://www.gestiopolis.com/la-importancia-de-la-capacitacion-y-motivacion-dentro-de-la-empresa/>

Rojas, F. (2018) *Capacitación y desempeño laboral (Estudio realizado con los colaboradores del área operativa de tenería san Miguel de Quetzaltenango)* (Psicólogo Industrial) Universidad Rafael Landívar.

Salas, J. (2013) *Sistema de Gestión de Calidad basado en las normas ISO 9001:2008 para el área financiera de la dirección distrital de Ibarra del Mies*. (Ingeniera) Universidad

Técnica del Norte. Ibarra -Ecuador

Quispe, L. (2016) *la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la Av. Libertadores, del distrito de San Vicente, Provincia de Cañete, Departamento de Lima, periodo 2015.* (Licenciado) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Cañete – Perú

Toala et al., (2017) *Prácticas de innovación y gestión de la calidad en las organizaciones.*

Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=p5oFDgAAQBAJ&pg=PA61&dq=capacitacion+por+induccion&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjP97GApZrtAhWjHbkGHdArAeYQ6wEwAXoECAMQAQ#v=onepage&q=capacitacion%20por%20induccion&f=false>

Udaondo, M. (1991) *Gestión de Calidad.* Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=hoRIEGdLGxIC&printsec=frontcover&dq=gestion+d e+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj40eiSjZ_tAhXcF7kGHVM9DeEQ6wEwAXoECAEQAQ#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad&f=false

Anexos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CAPACITACION		ESCALA			
CAPACITACION	Recibe capacitación dentro de la empresa	1	2	3	4
	Al principio cuando usted ingreso a trabajar su jefe inmediato le condujo para que se adapte con la empresa y con el ambiente donde iba a laborar				
	Se realizan capacitaciones al personal con temas relacionados a las funciones que realizan				
	Considera que la capacitación le ayuda al desarrollo de sus destrezas personales?				
	Prefiere recibir capacitación por parte del personal externo ?				
GESTION DE CALIDAD	Conoce el termino gestión de calidad				
	Aplican estrategias para la mejora de la productividad				
	Verifican los objetivos si se están llevando a cabo según lo planificado en el plan de trabajo				
	Identifican los errores que afectan al desarrollo de sus funciones ?				
	Se desarrollan estrategias para solucionar los problemas y deficiencias encontradas en el desarrollo de sus actividades				

CUESTONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA LATINOS CONSTRUCCION E.I.R.L

Me dirijo a usted, expresándole un cordial saludo, y a la vez me presento: Soy Marianela Lourdes Álvarez Gómez. Estudiante de la carrera de administración de la universidad ULADECH CAÑETE, en el cual le pido de su participación en la realización de este cuestionario que tiene como finalidad recolectar información, los datos que usted proporcionara serán utilizados solo con fines académicos y de investigación.

Sírvase marcar con una (X) la respuesta correcta. Se le agradece por su valiosa información y colaboración

4= Siempre	3= Casi Siempre	2= A Veces	1= Nunca
------------	-----------------	------------	----------

Evidencia de la Aplicación del Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE

**CUESTONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA LATINOS
CONSTRUCCION E.I.R.L**

Me dirijo a usted, expresándole un cordial saludo, y a la vez me presento: Soy Marianela Lourdes Álvarez Gómez. Estudiante de la carrera de administración de la universidad ULADECH CAÑETE, en el cual le pido de su participación en la realización de este cuestionario que tiene como finalidad recolectar información, los datos que usted proporcionara serán utilizados solo con fines académicos y de investigación.

Sírvase marcar con una (X) la respuesta correcta. Se le agradece por su valiosa información y colaboración

4= siempre	3= casi siempre	2= a veces	1= nunca
------------	-----------------	------------	----------

N ^o	CAPACITACION	ESCALA			
		1	2	3	4
1	Recibe capacitación dentro de la empresa				X
	Al principio cuando usted ingreso a trabajar su jefe inmediato le condujo para que se adapte con la empresa y con el ambiente donde iba a laborar				X
	Se realizan capacitaciones al personal con temas relacionados a las funciones que realizan			X	
	Considera que la capacitación le ayuda al desarrollo de sus destrezas personales?			X	
	Prefiere recibir capacitación por parte del personal externo ?				X

2	GESTION DE CALIDAD	Conoce el termino gestión de calidad				X
		Aplican estrategias para la mejora de la productividad			X	
		Verifican los objetivos si se están llevando a cabo según lo planificado en el plan de trabajo				X
		Identifican los errores que afectan al desarrollo de sus funciones ?			X	
		Se desarrollan estrategias para solucionar los problemas y deficiencias encontradas en el desarrollo de sus actividades			X	

Observaciones:

.....

.....

.....

Consulta REMYPE:

Latinos Constructores E.I.R.L

REGISTRO NACIONAL DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA - REMYPE

(Desde el 20/10/2008)

Nº DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	FECHA SOLICITUD	ESTADO/CONDICIÓN	FECHA DE ACREDITACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	RESOLUCIÓN / OFICIO DGPE	FECHA DE BAJA / CANCELACIÓN
20491369788	LATINOS CONSTRUCTORES EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	06/12/2018	ACREDITADO COMO MICRO EMPRESA	14/12/2018	ACREDITADO	-----	-----

REGISTRO NACIONAL DE EMPRESAS ACOGIDAS AL REGIMEN ESPECIAL LABORAL - LEY 28015

(Hasta el 19/10/2008)

Nº DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	ESTADO	FECHA
NO SE ENCONTRARON RESULTADOS PARA ESTA BUSQUEDA			

© 2020 MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO - OFICINA DE INFORMÁTICA / V 1.2 - MÓDULO DE CONSULTAS REMYPE.

Consultas al 630-6000 anexo 1093 (Lima Metropolitana) - 6012 (otros departamentos)

Consentimiento Informado:



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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 **CARACTERIZACION DE LA CAPACITACION PARA LA GESTION DE CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO CONSTRUCCION. CASO LATINOS CONSTRUCTORES E.I.R.L** y es dirigido por Marianela Lourdes Álvarez Gómez, con código de estudiante: 0306102017 investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las características de capacitación para la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro construcción. Caso Latinos Constructores E.I.R.L.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 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 del correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo Marianela.150311@gmail.com. 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: Armando Del Carpio Castillo

Fecha: 15-10-2020

Correo electrónico: Armando_Latinos@hotmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

Evidencias de la aplicación de la encuesta:

