



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA  
CAPACITACIÓN DE LAS MYPE SECTOR SERVICIO -  
RUBRO INMOBILIARIO DEL DISTRITO DE JULIACA AÑO  
2016**

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

**AUTOR:**

**BACH. VICTORIA MENDOZA CHAMBI**

**ASESOR (A)**

**Mgtr. DIVAN YURI CARI CONDORI**

**JULIACA – PERU**

**2017**



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA  
CAPACITACIÓN DE LAS MYPE SECTOR SERVICIO -  
RUBRO INMOBILIARIO DEL DISTRITO DE JULIACA AÑO  
2016**

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

**AUTOR**

**BACH. VICTORIA MENDOZA CHAMBI**

**ASESOR**

**Mgtr. DIVAN YURI CARI CONDORI**

**JULIACA – PERU**

**2017**

**JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

---

Dr. Juan Mauricio Pilco Churata

Presidente

---

Dr. Apolinar Florez Lucana

Secretario

---

Lic. Constantino Antonio Paricahua Condori

Miembro

---

Mgtr. Divan Yuri Cari Condori

Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por haberme puesto las oportunidades de desarrollarme profesionalmente, a mis padres por el apoyo moral, a esas personas que siempre me han inspirado a seguir creciendo.

## **DEDICATORIA**

A mis padres, porque el sueño más grande de ellos es poder verme realizada profesionalmente.

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación, tiene como objetivo general, Determinar las principales características de la gestión de calidad y la capacitación de las MYPE sector servicio - rubro inmobiliario del distrito de Juliaca año 2016. La investigación fue tipo descriptivo, el diseño de esta investigación es no experimental y transversal, para esto se obtuvo información de 09 MYPE del Rubro Inmobiliario para lo cual se les aplico un cuestionario a través de una encuesta planteada con preguntas cerradas. Obteniendo las siguientes conclusiones; algunas de estas MYPE, están en proceso de adaptación al mercado inmobiliario ya que Juliaca opta por generar muchas oportunidades debido a la necesidad del cliente, la falta de orientación y/o capacitación que es fundamental en sus trabajadores no se toma con el debido compromiso para el desarrollo de cada uno de ellos para mejorar la atención así a sus clientes.

Palabras clave: MYPE, Gestión de Calidad, Capacitación.

## **SUMMARY**

The present research work has as general objective, To determine the main characteristics of the quality management and training of the service sector - real estate sector of the Juliaca district in 2016. The research was descriptive type, the design of this research is Not experimental and cross-sectional, for this information was obtained from 09 MYPE Real Estate for which a questionnaire was applied through a survey raised with closed questions. Obtaining the following conclusions; Some of these MSEs are in the process of adapting to the real estate market as Juliaca chooses to generate many opportunities due to the client's need, the lack of orientation and / or training that is fundamental in its workers is not taken with due commitment to The development of each of them to enhance asia's customer service.

Keywords: MYPE, Quality Management, Training.

## Contenido

<b>JURADO EVALUADOR Y ASESOR .....</b>	<b>i</b>
AGRADECIMIENTO .....	ii
DEDICATORIA .....	ii
<b>RESUMEN .....</b>	<b>iii</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>iv</b>
<b>INDICE DE TABLAS .....</b>	<b>ix</b>
<b>TABLA DE GRAFICOS .....</b>	<b>x</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1. ENUNCIADO DE LA INVESTIGACIÓN .....	2
1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	2
1.2.1. OBJETIVO GENERAL .....	2
1.2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	2
1.3. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACIÓN .....	3
1.4. TIPO DE LA INVESTIGACION .....	3
1.5. EL DISEÑO DE LA INVESTIGACION .....	3
1.6. LA POBLACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	3
1.7. MUESTRA DE LA INVESTIGACION .....	3
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA.....</b>	<b>4</b>

2.1. Antecedentes .....	4
2.2. Marco Teórico .....	6
2.2.1. Capacitación .....	6
2.2.1.1. ¿Cuáles son los tipos de capacitación laboral que realizan las empresas? .....	7
A) Capacitación según el puesto de trabajo.....	7
B). Capacitación según la experiencia del empleado .....	8
C). Capacitación según el grado de formalidad .....	8
2.2.1.2. ¿Cuáles son los beneficios de capacitar al personal?.....	8
2.2.1.3. Características de un programa de capacitación .....	9
1. FASE DE ENTRADA .....	9
2. CONSTITUCIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN .....	10
3. EVALUACIÓN .....	10
2.2.1.4. ¿Puedes aportarnos algo sobre la capacitación de los trabajadores?.....	11
2.2.2. Gestión de Calidad .....	11
2.2.2.1. Beneficios .....	12
a). Para el Cliente .....	12
2.2.2.2.7 Principios de Gestión de la Calidad .....	13
1. Enfoque al Cliente .....	13
2. Liderazgo .....	13

3.	Compromiso y Competencias de las Personas.....	13
4.	Enfoque Basado en Procesos .....	14
5.	Mejora .....	14
6.	Toma de Decisiones Informadas .....	14
7.	Gestión de las Relaciones .....	14
2.2.2.3.	El Ciclo PDCA (o Ciclo PHVA) .....	14
✓	¿Cómo implantar el Ciclo PDCA en una organización? .....	15
2.2.2.4.	Influencias del Ciclo PDCA de mejora continua en las normas ISO .....	16
2.2.4.1.	Importancia .....	22
2.2.4.2.	Formalización Y Constitución.....	22
2.3.	Marco Conceptual .....	24
<b>III.</b>	<b>METODOLOGIA .....</b>	<b>27</b>
3.1.	Diseño de la Investigación .....	27
3.2	Población y Muestra .....	27
3.2.2.	Muestra.....	27
<b>3.3.</b>	<b>Definición Y Operacionalización De Variables .....</b>	<b>28</b>
<b>3.4.</b>	<b>Técnicas E Instrumentos .....</b>	<b>29</b>
3.4.1.	Técnicas.....	29
3.4.2.	Instrumentos.....	29

3.5. Plan De Análisis .....	29
3.6. Matriz de Consistencia .....	30
<i>Fuente: Elaboración Propia</i> .....	30
3.7. Principios Éticos .....	31
4.2. Análisis de resultados .....	42
4.2.1. Capacitación.....	42
4.2.2. GESTION DE CALIDAD .....	43
5. CONCLUSIONES .....	45
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....</b>	<b>46</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>49</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 ¿Qué Profesión tiene Usted? .....	31
<i>Tabla 2: ¿Capacita usted a sus trabajadores? .....</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 3: ¿Cree usted necesario capacitar a sus trabajadores? .....</i>	<i>32</i>
Tabla 4 ¿Qué importancia le da usted a la capacitación?.....	33
Tabla 5 Si tuvo capacitación ¿Qué temas de capacitación brindo? .....	34
Tabla 6 ¿Qué tipo de capacitación cree usted que le hace falta a sus trabajadores? .....	34
<i>Tabla 7 ¿Qué número de veces ha capacitado a los trabajadores en el último año?.....</i>	<i>35</i>
<i>Tabla 8 ¿Cree usted que si tuviese colaboradores adaptados a la gestión de calidad tendría mejores resultados? .....</i>	<i>36</i>
Tabla 9 ¿Tiene usted idea que es gestión de calidad? .....	36
<i>Tabla 10 ¿Considera usted necesaria la implementación de la gestión de calidad en su empresa?.....</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 11 ¿Cree usted que sus colaboradores están preparados para este cambio? .....</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 12 ¿Cree o percibe que su competencia maneja mejor la gestión de calidad? ....</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 13 ¿Cree usted que sus clientes necesitan ser mejor atendidos? .....</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 14 ¿Cree usted si llegara a mejorar su gestión de calidad en sus trabajadores, ellos mejorarían su trato hacia el cliente? .....</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 15 ¿Qué tipo de colaborador necesita en su empresa? .....</i>	<i>40</i>

## **TABLA DE GRAFICOS**

GRAFICOS 1: RESPUESTA DE LA PREGUNTA .....	31
GRAFICOS 2: RESPUESTA DE LA PREGUNTA .....	32
GRAFICOS 3:RESPUESTA DE LA PREGUNTA .....	33
GRAFICOS 4: RESPUESTA DE LA PREGUNTA .....	33
GRAFICOS 5: RESPUESTA DE LA PREGUNTA .....	34
GRAFICOS 6: RESPUESTA DE LA PREGUNTA .....	35
GRAFICOS 7: RESPUESTA DE LA PREGUNTA .....	35
GRAFICOS 8: RESPUESTA DE LA PREGUNTA .....	36
GRAFICOS 9: RESPUESTA DE LA PREGUNTA .....	37
GRAFICOS 10: RESPUESTA DE LA PREGUNTA.....	37
GRAFICOS 11: RESPUESTA DE LA PREGUNTA .....	38
GRAFICOS 12: RESPUESTA DE LA PREGUNTA .....	39
GRAFICOS 13: RESPUESTA DE LA PREGUNTA .....	39
GRAFICOS 14: RESPUESTA DE LA PREGUNTA .....	40
GRAFICOS 15: RESPUESTA DE LA PREGUNTA .....	41

## I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de Investigación, se basó en la caracterización de la gestión de calidad y la capacitación de las MYPE sector servicio - rubro inmobiliario en el distrito de Juliaca, Las MYPE nacen de una necesidad de insatisfacción por las demás empresas, que aún no han logrado llegar a satisfacer a los clientes dentro del mercado inmobiliario, Es importante identificar la gestión de calidad y la capacitación de las MYPE, En los últimos años el sector inmobiliario ha ido desarrollándose más dentro de nuestra ciudad, ya que la demanda ha incrementado debido a la necesidad de mejorar la calidad de vida de los clientes. Aun cuando el desarrollo de la capacitación cuesta dinero y demanda tiempo, las empresas y organizaciones modernas y exitosas consideran tales costos como una inversión en el Talento humano. La diferencia entre las capacidades de un nuevo colaborador y las exigencias de su puesto puede ser importante. El resultado que se espera lograr es un equilibrio entre lo que puede hacer el nuevo colaborador y lo que exige el puesto. Aún el personal con antigüedad necesita capacitación, ya que les ayuda a evitar la obsolescencia y a realizar sus tareas con mayor eficiencia, pero así como existe la necesidad de las empresas en invertir en su talento humano si no cuenta con una adecuada capacitación para sus colaboradores, esto dificulta mayormente la atención que ellos puedan brindar a sus clientes. La gestión de calidad ha ido desarrollándose a través del tiempo, actualmente se ha convertido en la condición necesaria para cualquier empresa dirigida hacia el éxito competitivo, para ello va de la mano con la capacitación que las MYPE puedan brindar a sus trabajadores para su mejor desempeño y desenvolvimiento con los clientes.

Este sistema de gestión de la calidad está amparada y reglamentada bajo el ISO 9001(Organización Internacional para la Estandarización), el cual reconoce y asegura un servicio de calidad a los clientes esta a su vez se posiciona entre los más altos estándares de las empresas del mismo rubro, las cuales necesitan un mejor desempeño dentro de sus empresas.

### **1.1. ENUNCIADO DE LA INVESTIGACIÓN.-**

**¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y la capacitación de las MYPE sector servicio - rubro inmobiliario del distrito de Juliaca año 2016?**

### **1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

1.2.1. **OBJETIVO GENERAL:** Determinar las principales características de la gestión de calidad y la capacitación de las MYPE sector servicio - rubro inmobiliario del distrito de Juliaca año 2016.

#### **1.2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Determinar las características de la gestión de calidad de las MYPE del sector servicio - rubro inmobiliario en el distrito de Juliaca, año 2016.
- Determinar las características de la capacitación de las MYPE del sector servicio - rubro inmobiliario en el distrito de Juliaca año 2016.
- Determinar las principales características de las MYPE del sector servicio rubro inmobiliario en el distrito de Juliaca año 2016.

La presente investigación es valiosa porque de esta manera se podrá reconocer

Científicamente ¿Cuáles son las características de las MYPE sector servicio – Rubro

Inmobiliario en el distrito de Juliaca? ¿Cómo es su gestión de calidad y que tipo de capacitación reciben?

### **1.3. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACIÓN**

Se dio con la finalidad de conocer las principales características de la gestión de calidad y la capacitación, porque servirá como fuente de información para los demás proyectos, ya que no se encuentran datos específicos y que nos servirán de guía.

**1.4.TIPO DE LA INVESTIGACION.-** Fue descriptivo, debido a que sólo se ha limitado a determinar las partes principales de las variables de estudio gestión de calidad y capacitación. Es una investigación cuantitativa ya que para la recolección de datos y la presentación de los resultados se utilizó una encuesta con preguntas cerradas.

**1.5. EL DISEÑO DE LA INVESTIGACION.-** Que se empleó en la indagación es no experimental, porque se observan los elementos tal y como ocurren en el contexto natural. Además, es de corte transversal ya que se mide al mismo tiempo es decir en una sola ocasión. Su propósito es describir las características de las variables, y analizar su incidencia en un contexto sano.

**1.6. LA POBLACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.-** Estuvo constituida por 09 MYPE del sector servicio - rubro inmobiliario del Distrito Juliaca, periodo 2016.

**1.7.MUESTRA DE LA INVESTIGACION.-** Fue no probabilístico o por conveniencia el cual lo constituye 09 MYPE, del sector antes mencionado.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA:

### 2.1. Antecedentes:

(FIDEL, 2015) **En su tesis:** desarrollo inmobiliario de viviendas y estudio de viabilidad económica de una vivienda multifamiliar en un distrito de lima metropolitana, indica que: Desde hace algunos años en el Perú se ha producido un importante desarrollo del sector inmobiliario, el cual ha modificado el rol del ingeniero civil en la sociedad pues ha tenido que adquirir nuevas competencias adicionales a las técnicas.

(leal negrete & Urrutia Dunque, 2008), **En su tesis menciona:** El mercado de las corredoras de propiedades, siempre se ha destacado por prestar un servicio de asesoría confiable y efectiva para aquellas personas que buscan cambiar de estilo de vida y buscar un nuevo lugar donde vivir, ya que sea comprado una nueva propiedad o arrendándola, hablamos de un negocio que cuenta con el respaldo otorgado por la experiencia de muchas personas que han dedicado a ofrecer este servicio tan demandado hoy en día.

(CURILAF, 2009), **En su tesis indica:** Para conseguir lo que los clientes esperan, es necesario desarrollar un plan de aseguramiento de calidad específico; mediante la mejora continua, en donde se debe materializar en beneficios concretos la optimización de los procesos internos y trasladar la calidad desde las oficinas al terreno. Es por esto, que la elaboración de un plan de calidad para el área Servicio Post-Venta de la Obra el Rosario, será de gran ayuda para reducir, eliminar y lo más importante, prevenir las deficiencias de calidad de los productos y servicios, que comúnmente se ven reflejadas en el descontento y quejas

reiteradas de los propietarios de estas viviendas; en donde se debe informar de los defectos detectados a sus responsables y realizar el seguimiento de los mismos hasta su corrección. Esto ayudaría a potenciar y consolidar la empresa, en cuanto a la posición competitiva en un mercado cada vez más exigente.

(Esteves, 2008), **En su publicación menciona**, El Perú también ha registrado en los últimos años constantes procesos migratorios del campo a la ciudad, lo cual en muchos casos, ha implicado expansiones territoriales desorganizadas con fuertes presiones sociales por mejoras del espacio urbano.” Por otro lado, la actual dinámica de la economía nacional y su articulación con el resto del mundo, llevarán a una redistribución de la fuerza laboral en el país, generándose nuevos flujos de personas, empresas y servicios. Así, resulta indispensable que los diversos actores vinculados al desarrollo inmobiliario, privados y públicos, aborden técnicamente la temática de la planificación y el crecimiento metropolitano y del desarrollo de los distintos espacios urbanos que se suman para totalizar el concepto de ciudad. Existen ciertamente problemas, pero también innumerables oportunidades para el progreso del Perú, sus ciudades, sus empresas y sus pobladores. De allí el interés de INEUR en ofrecer la Maestría en Gestión y Desarrollo Inmobiliario.

(Flores, 2012) **En su tesis comenta:** “Debido a esta competitividad, una empresa tendrá éxito y reconocimiento sólo si proporciona productos o servicios que satisfacen plenamente las exigencias y expectativas del cliente lo que se convierte en un requisito indispensable. Una de las formas de obtener este reconocimiento, más allá de la calidad de

su producto, es demostrando el grado de control que puede llegar a tener la empresa en sus procesos. Es por ello que entra en consideración la norma ISO 9001, la cual establece los requisitos para implementar y mantener un buen sistema de gestión de calidad que puede utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. El presente trabajo tiene como finalidad presentar el desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008.

## **2.2. Marco Teórico:**

Con esto se presentará los conceptos que permitirán dar base a la presente investigación, donde se tratara la variable capacitación y gestión.

### **2.2.1. Capacitación**

(significados, 2013)“Como capacitación se denomina la acción y efecto de capacitar a alguien. **Capacitar**, como tal, designa la acción de proporcionarle a una persona nuevos conocimientos y herramientas para que desarrolle al máximo sus habilidades y destrezas en el desempeño de una labor.” La finalidad de las capacitaciones es ampliar los conocimientos y habilidades de los trabajadores, de modo que estos ejecuten sus tareas de manera más eficiente, elevando los niveles de productividad de la empresa. Asimismo, la capacitación es fundamental a la hora de mantener a los empleados al día con respecto a lo último en el uso de herramientas y tecnologías relacionadas con su área de desempeño.

La razón para implementar un proceso de capacitación responde, en muchas ocasiones, a la necesidad de mejorar el funcionamiento general de una empresa. Para ello, se procede a realizar un diagnóstico general de las fortalezas y debilidades de los procesos de producción, considerando aspectos como sus metas y objetivos, su estructura organizacional, y los

recursos con que cuenta. De este modo, luego de reconocer los problemas que estén afectando el funcionamiento de la empresa, se implementarán actividades de capacitación mediante las cuales se busca corregirlos.

La **capacitación**, como tal, es una manera efectiva de asegurar la formación permanente del capital humano de una empresa con respecto al desempeño de sus labores cotidianas.

#### **2.2.1.1. ¿Cuáles son los tipos de capacitación laboral que realizan las empresas?**

Hay muchas formas de capacitar a los empleados dentro de una misma empresa. Planificar las acciones de una u otra forma depende de varios factores, entre los que destacamos los siguientes:

##### **A) Capacitación según el puesto de trabajo**

Cuando una empresa está planificando acciones formativas para sus trabajadores ha de tener en cuenta el puesto de trabajo que desempeñan.

Habrá que diseñar distintos programas de capacitación según a quien nos dirijamos. No es lo mismo la formación para gerentes que la formación para operarios, ya que sus necesidades como trabajadores y lo que se espera de ellos en la empresa es diferente según el perfil.

Como ejemplo concreto tenemos la capacitación de supervisión, en la que se da a los supervisores formación en habilidades propias de gerentes. Esto les sirve para sus actuales funciones y para posibles ascensos.

Eso sí, conviene tener en cuenta que todos los perfiles profesionales necesitan aumentar y complementar su formación. El hecho de que unas categorías profesionales reciban más

formación que otras podría crear cierto malestar entre los que sienten que se les tiene menos en cuenta para acciones formativas.

### **B). Capacitación según la experiencia del empleado**

Cuando una persona acaba de entrar en una compañía, se le capacita para poder desempeñar su puesto. Sería como explicarle lo que tiene que hacer para desempeñar sus funciones diarias. Para trabajadores que ya llevan tiempo en la empresa existe la capacitación relacionada directamente con sus labores diarias pero llevada a cabo de otra forma. Por ejemplo, algo que ocurre frecuentemente es que un procedimiento cambie porque el software informático que se utiliza se actualiza o se modifica. Entonces los trabajadores que normalmente lo usan necesitan formación sobre la nueva herramienta.

### **C). Capacitación según el grado de formalidad**

En este apartado distinguimos entre capacitación informal y formal. La capacitación informal son las indicaciones que se dan para saber realizar un determinado trabajo en una empresa. Normalmente nos referimos a comunicación oral. Por ejemplo, un trabajador pregunta a otro las especificaciones necesarias para un determinado cliente, este segundo lo explica y de ese momento en adelante el primer empleado ya lo sabe. Después tenemos la capacitación formal, que es la que se programa según las necesidades globales de la empresa y los trabajadores. Esta se plantea como cursos, seminarios o talleres que pueden durar una sesión o prolongarse durante varios días, semanas o incluso años.

#### **2.2.1.2. ¿Cuáles son los beneficios de capacitar al personal?**

Las empresas con profesionales más capaces tienen muchas ventajas. Dichas ventajas no son solo para la empresa sino también para el trabajador.

Para la empresa porque impide que los conocimientos de los trabajadores se queden obsoletos. Asimismo, dicha empresa va a estar más preparada para los cambios sociales y los de su propia organización. Algunos de estos cambios son:

- El aumento de la población universitaria.
- El avance de la tecnología y la informática.
- El aumento de las personas que manejan idiomas extranjeros.
- Las modificaciones y diversidad de las demandas del mercado.

Las ventajas para los trabajadores son claras porque el hecho de estar dentro de un programa de formación les hace sentirse más realizados. Les saca de la monotonía del quehacer diario e impulsa el desarrollo de sus habilidades. Sienten que están en una empresa que se preocupa por sus empleados, con lo que hay más posibilidades de que no abandonen el puesto por buscar otro empleo mejor.

### **2.2.1.3. Características de un programa de capacitación**

Para que los programas formativos sean eficaces y tanto empresa como trabajadores consigan los objetivos deseados, se necesita trazar un plan acerca de cómo se van a formar a los trabajadores. Esto lo haremos en tres etapas.

## **1. FASE DE ENTRADA**

En primer lugar, hay que saber qué formación necesitan los empleados y para esto hay que conocer sus carencias. Una forma de ver estas carencias viene de las evaluaciones de desempeño. Con ellas se puede ver si el personal es realmente eficiente para lo que tiene que realizar.

Otras formas de analizar las posibles carencias son simplemente observando a los empleados, hablando con ellos o pasando cuestionarios o pruebas escritas.

## **2. CONSTITUCIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.**

La definición de este programa está compuesta por las siguientes fases:

- Definir el objetivo.
- Definir el contenido.
- Elegir el método y los recursos humanos y materiales necesarios.
- Periodicidad con la que se impartirá y lugar donde se hará.

Después de esto se llevarán a cabo las sesiones con un docente especialista en la materia que interesa.

## **3. EVALUACIÓN**

Por último, y no menos importante, se debe evaluar lo que se está consiguiendo. Hay que ver si los empleados están asimilando la formación y si realmente les está sirviendo para su día a día.

Una vez terminadas las sesiones, habrá realizar una evaluación oral o escrita para ver si se ha conseguido lo esperado. Según los resultados se valorará si continuar con la formación, reorientarla, suspenderla o cambiar por otro tipo de formación que se vea más útil.

Bajo estas líneas te presentamos un vídeo que nos habla sobre la importancia de que la capacitación sea un aprendizaje práctico donde los empleados estén involucrados. Si solo se les dan charlas quizá no lo vean útil.

Pero si además se les presentan ejercicios relacionados con su puesto de trabajo donde ellos tengan que emplear lo aprendido, el proceso de aprendizaje será más rápido.

¿Qué tipo de formación suele darse en las empresas? Depende mucho de cada empresa, pero una de las más frecuentes son los cursos de capacitación lingüística en inglés. En casi todos los empleos está presente el inglés, tanto hablado como escrito.

#### **2.2.1.4. ¿Puedes aportarnos algo sobre la capacitación de los trabajadores?**

“Lo más importante en una empresa son las personas. Por tanto, todo lo que sea invertir en ellas siempre traerá una ventaja competitiva. Pero no todas las empresas piensan igual. Como muestra de esto, te dejamos un artículo que dice que el 60% de las empresas españolas redujo su inversión en formación.

Los datos de ese estudio son de 2014 y quizá ahora la tendencia haya cambiado un poco. Pero todo muestra que en época de crisis una tendencia muy clara fue el recorte en formación.”

(Díaz, 2014)

#### **2.2.2. Gestión de Calidad**

(Ucha, 05/05/2011) “Por gestión llamamos en nuestra lengua a aquel conjunto de acciones que alguien o una organización llevan a cabo con la misión de administrar una empresa, un negocio o solucionar un asunto. En tanto, la calidad es una propiedad positiva que implica que quien la ostenta” presenta una superioridad con respecto a sus pares, es decir, se trata de algo excelente. En tanto, estos dos conceptos se combinan en lo inherente a la gestión

empresarial u organizacional para denominar un aspecto fundamental de la actividad, especialmente para sumarle calidad a la misma.

#### **2.2.2.1. Beneficios**

(colombia, 2015)“La adopción de un sistema de gestión de calidad orientado a procesos posibilita”:

##### **a). Para el Cliente**

- ✓ Recibe servicios oportunos, eficientes y de calidad
- ✓ Ahorra esfuerzos y dinero al no tener que repetir pasos y documentación
- ✓ Para el personal
- ✓ Reduce el esfuerzo tanto físico como mental
- ✓ Aumenta el grado de satisfacción en sus actividades diarias
- ✓ Mejora el clima organizacional
- ✓ Reduce las molestias derivadas de las sobrecargas o sub cargas de trabajo

##### **b). Para la Universidad**

- ✓ Mejora la imagen ante clientes y empleados
- ✓ Brinda un servicio caracterizado por la cordialidad, la tolerancia y la responsabilidad
- ✓ Disminuye la cantidad de trámites
- ✓ Mejora la utilización de los recursos
- ✓ Mejora las interrelaciones internas y externas
- ✓ Disminuye las demoras
- ✓ Destaca la importancia de una gestión enfocada al cliente

- ✓ Contar con manual de procesos y procedimientos
- ✓ Potencia los procesos de mejoramiento continuo
- ✓ Logra el compromiso de los funcionarios con los objetivos organizacionales
- ✓ Valorizar y compromete a los líderes en cada una de las sedes y para cada proceso
- ✓ Permite conocer las deficiencias para planear las mejoras
- ✓ Aumenta la satisfacción de los usuarios internos y externos

#### **2.2.2.2. 7 Principios de Gestión de la Calidad:**

(Calidad, 2015)“Que debemos de tener en mente siempre para que un Sistema de Gestión de Calidad funcione como debe y de manera óptima”. Es muy importante, como Auditor de ISO 9001, cuidar que estos 7 principios se cumplan y hacer que constantemente se encuentren sistemas y herramientas que nos ayuden a mejorar el funcionamiento de estos mismos para hacer más eficientes nuestros procesos.

**1. Enfoque al Cliente.** Debemos siempre comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarnos por exceder sus expectativas.

**2. Liderazgo.** Debemos crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente con el logro de los objetivos de la organización.

Los líderes de la organización deben aplicar las 3 bases del liderazgo (3 D's):

1ª Base: Dirigir

2ª Base: Delegar

3ª Base: Desarrollar/Preparar

**3. Compromiso y Competencias de las Personas.** El total compromiso del personal permite que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

**4. Enfoque Basado en Procesos.** Un resultado deseado se alcanza eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se administran como un proceso.

**5. Mejora.** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

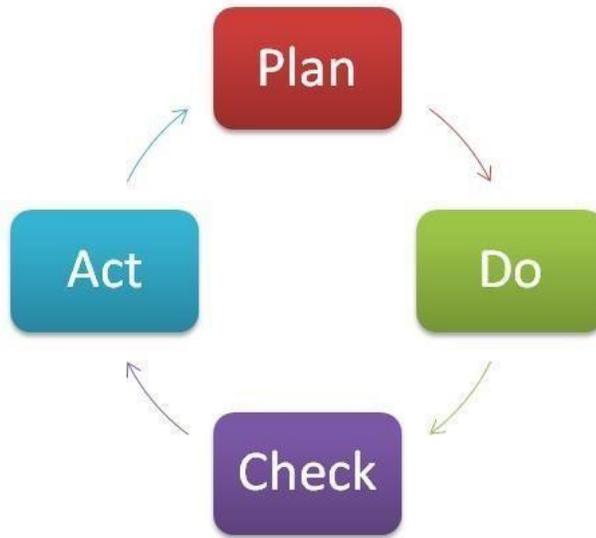
**6. Toma de Decisiones Informadas.** Las decisiones eficaces se basan en hechos y datos para tomar dichas decisiones.

**7. Gestión de las Relaciones.** Una relación de beneficio mutuo aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Tomando en cuenta y aplicando siempre estos 7 principios, la implementación y la administración del Sistema de Gestión de Calidad serán mucho más fáciles y eficientes.

#### **2.2.2.3. El Ciclo PDCA (o Ciclo PHVA)**

También es conocido como Ciclo de mejora continua o Círculo de Deming, por ser Edwards Deming su autor. Esta metodología describe los cuatro pasos esenciales que se deben llevar a cabo de forma sistemática para lograr la mejora continua, entendiendo como tal al mejoramiento continuado de la calidad (disminución de fallos, aumento de la eficacia y eficiencia, solución de problemas, previsión y eliminación de riesgos potenciales...). El círculo de Deming lo componen 4 etapas cíclicas, de forma que una vez acabada la etapa final se debe volver a la primera y repetir el ciclo de nuevo, de forma que las actividades son reevaluadas periódicamente para incorporar nuevas mejoras. La aplicación de esta metodología está enfocada principalmente para ser usada en empresas y organizaciones.



PDCA Cycle: Plan, Do, Check, Act.

Ciclo PHVA: Planificar, Hacer, Verificar, Actuar.

✓ **¿Cómo implantar el Ciclo PDCA en una organización?**

**1. Planificar (Plan):** Se buscan las actividades susceptibles de mejora y se establecen los objetivos a alcanzar. Para buscar posibles mejoras se pueden realizar grupos de trabajo, escuchar las opiniones de los trabajadores, buscar nuevas tecnologías mejores a las que se están usando ahora, etc. (ver Herramientas de Planificación).

**2. Hacer (Do):** Se realizan los cambios para implantar la mejora propuesta. Generalmente conviene hacer una prueba piloto para probar el funcionamiento antes de realizar los cambios a gran escala.

**3. Controlar o Verificar (Check):** Una vez implantada la mejora, se deja un periodo de prueba para verificar su correcto funcionamiento. Si la mejora no cumple las expectativas iniciales habrá que modificarla para ajustarla a los objetivos esperados. (Ver Herramientas de Control).

**4. Actuar (Act):** Por último, una vez finalizado el periodo de prueba se deben estudiar los resultados y compararlos con el funcionamiento de las actividades antes de haber sido implantada la mejora. Si los resultados son satisfactorios se implantará la mejora de forma definitiva, y si no lo son habrá que decidir si realizar cambios para ajustar los resultados o si desecharla. Una vez terminado el paso 4, se debe volver al primer paso periódicamente para estudiar nuevas mejoras a implantar.

Hay varias formas de aplicar los principios de “Planificar, Hacer, Controlar y Actuar”. Para saber más puedes leer este artículo sobre cómo implantar Programas de Acciones (Correctivas, Preventivas y de Mejora), y también puedes consultar nuestro apartado de Herramientas de mejora.

#### **2.2.2.4. Influencias del Ciclo PDCA de mejora continua en las normas ISO:**

En varias normas ISO se hace referencia a la mejora continua y al Ciclo de Deming. Por ejemplo en la norma ISO 9001 se habla de la mejora continua del sistema de gestión de calidad, nombrando explícitamente al Ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar).

Según la ISO 9001:2015, todo “sistema de Gestión de Calidad certificado por esta norma debe aplicar la metodología de la mejora continua de forma sistematizada. Otra norma muy extendida que hace referencia a la mejora continua es la ISO 14001 relativa a los requisitos de los Sistemas de Gestión Medioambiental. En ella se nombra otra vez al ciclo PHVA como base para la implantación del sistema de gestión ambiental” (Bernal, 2015).

#### **2.2.2.5. Implementación de la ISO 9001 – 2015:**

- ✓ La norma ISO 9001:2015 se publicó el 23 de septiembre de 2015. Ahora es necesario comenzar con los trabajos de transición, que no es una tarea fácil.
- ✓ La nueva ISO 9001 2015 trae cambios muy importantes, aunque el más destacado es la incorporación de la gestión del riesgo o el enfoque basado en riesgos en los Sistemas de Gestión de la Calidad. Aunque es una técnica normalmente aplicada en las organizaciones hasta ahora no estaba alineada con el SGC.
- ✓ La norma ISO 9001 versión 2015 ya puede ser implantada en una organización, aunque existe un periodo de transición de 3 años especialmente relevante para aquellas que tengan un certificado vigente bajo ISO 9001:2008.
- ✓ Es muy importante no dejar todo el trabajo para el final del citado periodo, pues puedes poner en riesgo el certificado de calidad de tu organización.
- **Diferencias en la estructura de ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015.**

<b>ISO 9001:2008</b>
Objeto y campo de aplicación
Normas para la consulta
Términos y definiciones
Sistema de gestión de la calidad
Responsabilidad de la dirección
Gestión de los recursos
Realización del producto
Medición, análisis y mejora

<b>ISO 9001:2015</b>
Alcance
Referencias normativas
Términos y definiciones
Contexto de la organización
Liderazgo
Planificación
Soporte
Operaciones
Evaluación del desempeño
Mejora

### **2.2.3. ¿Qué es una Inmobiliaria?**

(Nuñez, 2015) Una inmobiliaria es una compañía dedicada a la compra y venta de propiedades, tales como casas, departamentos, oficinas, locales, entre otros. Generalmente un comprador y un vendedor se ponen en contacto con ellos para entrar en las negociaciones correspondientes. La compañía, en ese sentido, actúa de mediador entre ambos. Si la venta se concreta, la inmobiliaria recibe una comisión.

El sector inmobiliario está sujeto a variables diversas. La principal es la situación del mercado en cada momento (El sector inmobiliario está sujeto a variables diversas. La principal es la situación del mercado en cada momento (la tendencia de los precios principalmente). Otro factor es la competencia y por este motivo es muy importante la especialización dentro del

sector. También es preciso tener una estrategia comunicativa eficaz. En la actualidad, la inmensa mayoría de inmobiliarias anuncian sus ofertas a través de internet, donde los clientes potenciales pueden acceder a toda la información que necesitan. (La tendencia de los precios principalmente). Otro factor es la competencia y por este motivo es muy importante la especialización dentro del sector. También es preciso tener una estrategia comunicativa eficaz. En la actualidad, la inmensa mayoría de inmobiliarias anuncian sus ofertas a través de internet, donde los clientes potenciales pueden acceder a toda la información que necesitan.

#### **2.2.4. Definición De Las Micro Y Pequeñas Empresas:**

(MERINO, 2009) La creación de una Micro y Pequeña Empresa es el primer paso de un emprendedor que busca no solo su beneficio sino también el beneficio de sus clientes”, as MYPE se crean también para desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

La presente tiene como objetivo la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las MYPE, para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al producto bruto interno. ( Ley N° 28015, 2003).

(RIVERO, 2015)“Como sabemos la micro y pequeña empresa (en adelante Mype) juega un papel preminente en el desarrollo social y económico de nuestro país, al ser la mayor fuente generadora de empleo” y agente dinamizador del mercado. En un país, donde la falta de empleo es uno de los problemas más serios, resulta imprescindible reflexionar sobre cuál es el rol promotor que le corresponde al Estado.

Nuestra Constitución consagra una Economía Social de Mercado que como subraya el Tribunal Constitucional (en adelante TC) es una condición importante del Estado Social y Democrático de Derecho que debe ser ejercida con responsabilidad social y bajo el presupuesto de los valores constitucionales de libertad y justicia. En este contexto, le corresponde al Estado ejercer su rol promotor del empleo respetando el Principio de Igualdad conforme al cual se debe tratar igual a los iguales y desigual a los desiguales.

Nadie duda que una de las formas que tiene el Estado de promover el empleo es a través de la legislación. Por ello, el Estado ha establecido un marco normativo promotor de la Mype, a fin de que los sobrecostos laborales, los costos de transacción, y la carga tributaria no frenen su formalización y crecimiento.

La intención de este trabajo no es presentar un análisis completo y detallado de la regulación para la Mype, sino sólo revisar el Régimen Laboral Especial de la Micro y Pequeña Empresa (en adelante RLE de la Mype) instaurado con el Decreto Legislativo N° 1086, Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, que entró en vigencia el 01-10-2008, al día siguiente de la publicación del Decreto Supremo N° 007-2008-TR (en adelante Ley Mype) y del Decreto Supremo N° 008-2008-TR (en adelante Reglamento de la Ley Mype), Reglamento que ha sido modificado por el Decreto Supremo N° 024-2009-PRODUCE (10-07-2009).

El Régimen Laboral Especial ha sido diseñado pensando en las características y la realidad de la Mype, y por lo mismo presenta ventajas sustanciales en comparación con el Régimen Laboral General o Común (en adelante RLG o RLC).

#### **2.2.4.1. Importancia**

Las MYPE son un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del producto bruto interno (PBI). En resumidas cuentas la importancia de las MYPE como la principal fuente de generación de empleo y alivio de la pobreza se debe a:

- ✓ Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- ✓ Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingreso.
- ✓ Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población
- ✓ Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
- ✓ Mejoran la distribución del ingreso.
- ✓ Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

#### **2.2.4.2. Formalización Y Constitución**

(RAMOS, 2013)“El 02 de Julio del 2013, el Congreso de la República promulgó la Ley N° 30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”. Este tiene entre sus objetivos establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME). Incluye modificaciones a varias leyes entre las que esta la actual “Ley MYPE” D.S. N° 007-2008-TR. “Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente”

¿Qué cambios nos trae esta Ley a las micro y pequeñas empresas?

Se cambian los criterios de clasificación para las Micro, Pequeñas y Medianas empresas de la siguiente manera:

	Ley MYPE D.S. N° 007-2008-TR		Ley N° 30056	
	Ventas Anuales	Trabajadores	Ventas Anuales	Trabajadores
Microempresa	Hasta 150 UIT	1 a 10	Hasta 150 UIT	No hay límites
Pequeña Empresa	Hasta 1,700 UIT	1 a 100	Más de 150 UIT y hasta 1,700 UIT	No hay límites
Mediana Empresa			Más de 1700 UIT y hasta 2,300 UIT	No hay límites

Las Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada (EIRL) pueden acogerse al Nuevo RUS “Decreto Legislativo 937, Ley del Nuevo Régimen Único Simplificado” siempre que cumplan los requisitos establecidos por dicha norma.

Se transferirá la administración del Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE) pasando del Ministerio de Trabajo (MINTRA) a la SUNAT

Las microempresas que se inscriban en el REMYPE gozarán de amnistía en sanciones tributarias y laborales durante los tres primeros años contados a partir de su inscripción y siempre que cumplan con subsanar la infracción. Las empresas que se acogieron al régimen de la microempresa establecido en el D. Leg. N° 1086, Ley de promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de la micro y pequeña empresa y del acceso al empleo decente, gozan de un tratamiento especial en materia de inspección del trabajo por el plazo de 03 (tres) años desde el acogimiento al régimen especial, específicamente en relación con las sanciones y fiscalización laboral. Así, ante la verificación de infracciones laborales leves, deberán contar con un plazo de subsanación dentro del procedimiento inspectivo. El régimen laboral especial establecido mediante el D. Leg. N° 1086 es ahora de naturaleza permanente.

El régimen laboral especial de la microempresa creado mediante la Ley N° 28015, Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, se prorrogará por 03 (tres) años. Sin perjuicio de ello, las microempresas, trabajadores y conductores pueden acordar por escrito, durante el tiempo de dicha prórroga, que se acogerán al régimen laboral regulado en el D. Leg. N° 1086. El acuerdo deberá presentarse ante la Autoridad Administrativa dentro de los 30 (treinta) días de suscrito.

El TUO de la Ley de Promoción de la MYPE que fuera aprobado por Decreto Supremo 007-2008-TR, a partir de esta norma se denominará “Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial”

La microempresa que durante 02 (dos) años calendarios consecutivos supere el nivel de ventas establecido (150 UIT por año), podrá conservar por 01 (un) año calendario adicional el mismo régimen laboral.

La pequeña empresa que durante 02 (dos) años calendarios consecutivos supere el nivel de ventas establecido (1,700 UIT), podrá conservar por 03 (tres) años calendarios adicionales el mismo régimen laboral.

### **2.3. Marco Conceptual**

#### **2.3.1. Definición de la Caracterización:**

Desde una perspectiva investigativa la caracterización es una fase descriptiva con fines de identificación, entre otros aspectos, de los componentes, acontecimientos (cronología e hitos), actores, procesos y contexto de una experiencia, un hecho o un proceso (Sanchez Upegui, 2010)

#### **2.3.2. Definición de Gestión de Calidad:**

(Coello, LA GESTIÓN DE LA CALIDAD, 2008)“El interes de la sociedad es tan antiguo como el origen de las sociedades humanas, por lo que tanto el cnepto como las formas de gestionar la calidad ha ido evolucionando progresivamente; su introduccion implica la comprension y la implantacion de un conjunto de principios y conceptos de gestion en todos y cada uno de los diferentes niveles y actividades de las empresas.”

Se denomina gestion de calidad al mecanismo operativo de una organización para optimizaar sus procesos. El objetivo esss orienntar laa informacion, la maquinaria y el trabajo de manera tal que los clientes esten conformes con los productos o servicios que adquieran.

### **2.3.3. Definicion de Capacitación:**

(Frigo P. E., 2013) “Se define como capacitación o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, el cual busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal”.

Concretamente, la capacitación: Perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo, en las funciones de la empresa, en el proceso estructurado con metas bien definidas.

### **2.3.4. Definición de la Micro y Pequeña Empresa:**

(Rivera, 2013) “Según la ley de desarrollo constitucional de la micro y pequeña empresa la MYPE son las unidades económicas constituidas por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

### **23.5. Definición de Inmobiliaria:**

(Navarro., 2015) Una inmobiliaria es un negocio dedicado a la compra y venta de inmuebles (casas, locales comerciales, mansiones, fincas, etc). Por este motivo, en ocasiones se habla de la gestión inmobiliaria, es decir, el conjunto de operaciones relacionadas con esta actividad.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Diseño de la Investigación

**3.1.1. El tipo de investigación:** Fue teórico descriptivo, debido a que sólo se ha limitado a determinar las partes principales de las variables con resultados estadísticos objetivos, esto permite analizar e interpretar la naturaleza actual.

**3.1.2. El nivel de investigación:** Fue cuantitativa porque se enumera.

**3.1.3. El diseño de la investigación:** Fue no experimental – transversal.

*No experimental* ya que se realizó sin operar premeditadamente las variables, es decir tal como se encuentra dentro de su contexto.

*Transversal*, porque se va desarrollar en un tiempo determinado.

#### 3.2. Población y Muestra

✓ **La Población** de la investigación estuvo conformada por 09 empresas MYPE del sector servicio - Rubro Inmobiliario del distrito de Juliaca, Empresas Registradas en la SUNAT.

✓ **Muestra:**

Se utilizó el muestreo de la población y es igual a la muestra respectiva no aleatoria, por conveniencia correspondió a 09 empresas MYPE del sector servicio – rubro inmobiliario.

Haciendo un 100%, Se considera solo a estas nueve empresas, ya que la mayoría de inmobiliarias en Juliaca, son informales, las cuales no están dentro del régimen que ampara la Ley N° 30056.

### 3.3. Definición Y Operacionalización De Variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMESION	INDICADORES	NIVELES	FUENTE	INST RUM ENTO
<b>GESTION DE CALIDAD</b>	El interes de la sociedad es tan antiguo como el origen de las sociedades humanas, por lo que tanto el concepto como las formas de gestionar la calidad ha ido evolucionando progresivamente; su introduccion implica la comprension y la implantacion de un conjunto de principios y conceptos de gestion en todos y cada uno de los diferentes niveles y actividades de las empresas.	<b>Características de la Gestión de Calidad</b>	<p>¿Cree Ud. Que si tuviese colaboradores adaptados a la gestión de calidad tendría mejores resultados</p> <p>¿Tiene Usted Idea de que es Gestión de Calidad?</p> <p>Cuanto saben de gestión de calidad?</p> <p>¿Se cuenta con algún documento en el que se exprese la política de calidad y los objetivos?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI</li> <li>• NO</li> <li>• SI</li> <li>• NO</li> <li>• Mucho</li> <li>• Más o menos</li> <li>• Nada</li> <li>• SI</li> <li>• NO</li> </ul>	Gerente (a)	Cuestionario
<b>CAPACITACION</b>	Se define como capacitación o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, el cual busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.	<b>Características de la Capacitación</b>	<p>¿Cree Ud. necesaria la capacitación en su Empresa?</p> <p>¿Qué tipo de capacitación cree Ud. que le hace falta?</p> <p>Qué temas de capacitación recibió?</p> <p>Número de veces que las MYPE han capacitado a los trabajadores en el último año.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI</li> <li>• NO</li> <li>• Curso</li> <li>• Taller</li> <li>• Prácticas</li> <li>• Ninguno</li> <li>• Marketing empresarial</li> <li>• Atención al cliente</li> <li>• Competitividad</li> <li>• Manejo del software</li> <li>• Uno</li> <li>• Dos</li> <li>• Tres</li> <li>• Más de tres</li> <li>• Ninguno</li> </ul>	Gerente (a)	Cuestionario

Fuente: Elaboración Propia.

### **3.4. Técnicas E Instrumentos**

#### **3.4.1. Técnicas:**

Para el desarrollo de la Investigación se aplicó la Encuesta como técnica, ya que toda la población es encuestada.

#### **3.4.2. Instrumentos**

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó un cuestionario pre estructurado con 17 preguntas relacionadas a la investigación, el cual fue debidamente coordinado para su ejecución.

### **3.5. Plan De Análisis**

Los resultados se obtendrán a través de la encuesta aplicada a los trabajadores de la MYPE del sector servicio – rubro inmobiliario, se realizara el análisis de la siguiente manera:

- Se registrará la información en los formatos designados, este procedimiento permitirá ordenar y sistematizar la información obtenida.
- Se elaborara las tablas con la ayuda del programa Excel la cual cuenta con funciones para el conteo sistemáticos de datos.
- Se elaboraran las figuras circulares las cuales estarán como anexo, las cuales ayudaron a percibir a gran escala el resultado final.
- Las tablas y figuras elaboradas en Excel, serán trasladados a Word, para su ordenamiento, interpretación y presentación final.

### 3.6. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	UNIVERSO Y MUESTRA	MÉTODOS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y la capacitación de las MYPE sector servicio - rubro inmobiliario del distrito de Juliaca año 2016.</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar las principales características de la gestión de calidad y la capacitación de las MYPE sector servicio - rubro inmobiliario del distrito de Juliaca año 2016.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar las características de la gestión de calidad de las MYPE del sector servicio - rubro inmobiliario en el distrito de Juliaca, año 2016.</li> <li>• Determinar las características de la capacitación de las MYPE del sector servicio - rubro inmobiliario en el distrito de Juliaca año 2016.</li> <li>• Determinar las principales características de las MYPE del sector servicio rubro inmobiliario en el distrito de Juliaca año 2016.</li> </ul>	<p><b>GESTION DE CALIDAD</b></p> <p>El interés de la sociedad es tan antiguo como el origen de las sociedades humanas, por lo que tanto el concepto como las formas de gestionar la calidad ha ido evolucionando progresivamente</p> <p><b>CAPACITACION</b></p> <p>Se define como capacitación o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, el cual busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.</p>	<p><b>UNIVERSO</b></p> <p>El universo de la investigación está constituida por todas las Empresas del sector servicio - rubro inmobiliario del Distrito de Juliaca, periodo 2016.</p> <p><b>MUESTRA</b></p> <p>Se utilizó el muestreo no probabilístico o por conveniencia el cual lo constituye 09 Empresas MYPE del sector servicio – rubro inmobiliario, las cuales se considera por conveniente para poder desarrollar la investigación.</p>	<p><b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:</b></p> <p><b>NO EXPERIMENTAL</b></p> <p>Se observan los elementos tal y como ocurren en el contexto natural.</p> <p><b>TRANSVERSAL</b></p> <p>Se mide al mismo tiempo es decir en una sola ocasión. Su propósito es describir las características de las variables, y analizar su incidencia en un contexto dado.</p>	<p><b>TÉCNICA</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO</b></p> <p>Cuestionario</p>

*Fuente: Elaboración Propia*

### 3.7. Principios Éticos

Para este presente Proyecto de Investigación la información fue adquirida mediante de los representantes de la Mype, solo para fines de estudio que podrá ayudar a determinar el problema de investigación y posibles soluciones.

## 4. RESULTADOS

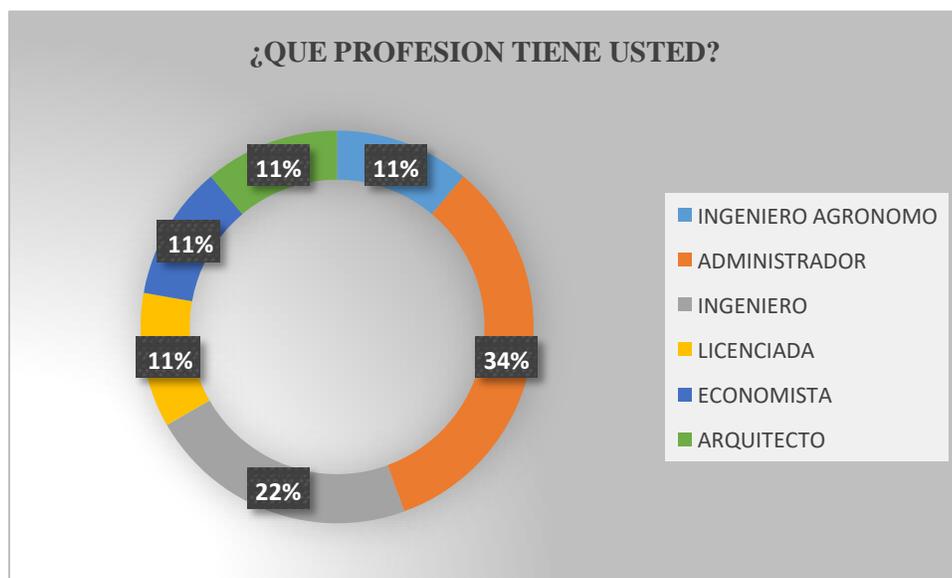
### 4.3.Resultados

Tabla 1 *¿Qué Profesión tiene Usted?*

Fuente: Encuesta.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
INGENIERO AGRONOMO	1	11%
ADMINISTRADOR	3	34%
INGENIERO	2	22%
LICENCIADO	1	11%
ECONOMISTA	1	11%
ARQUITECTO	1	11%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Elaboración: Propia.



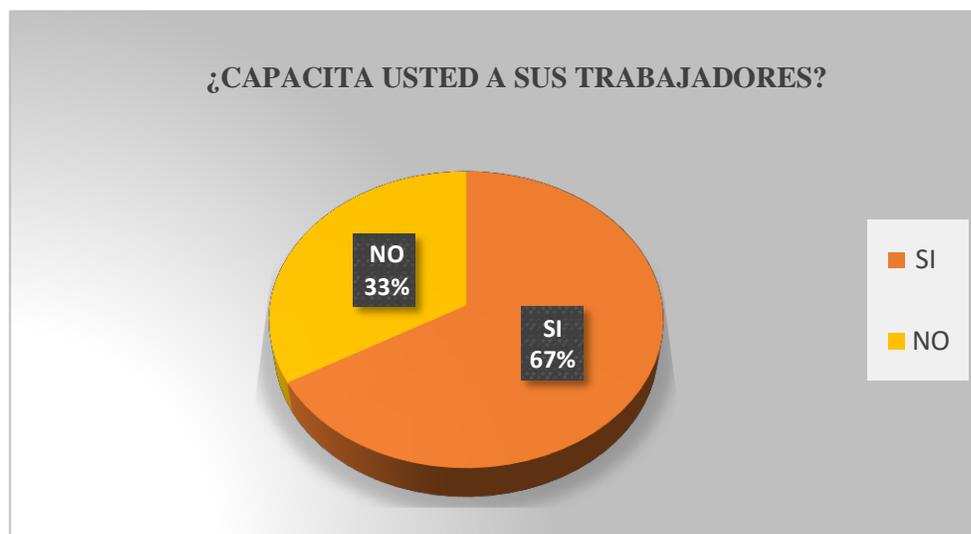
GRAFICOS 1: RESPUESTA DE LA PREGUNTA

Un 34%, son Administradores; 22% ingenieros y el 44% entre agrónomos, licenciados, economistas y arquitectos.

**Tabla 2: ¿Capacita usted a sus trabajadores?**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Si</i>	6	75.0%
<i>No</i>	3	25.0%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta  
Elaboración: Propia



GRAFICOS 2: RESPUESTA DE LA PREGUNTA

El 67% respondieron que SI los capacita; y el 33% dijo que NO los capacita.

**Tabla 3: ¿Cree usted necesario capacitar a sus trabajadores?**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Si</i>	9	100%
<i>No</i>	0	0%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta  
Elaboración: Propia



GRAFICOS 3: RESPUESTA DE LA PREGUNTA

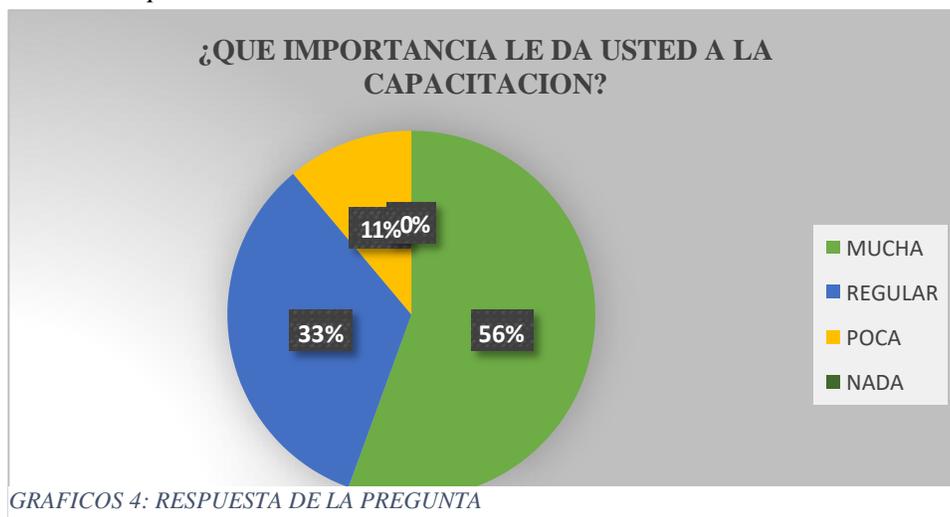
09 de ellos respondieron que SI, cree necesario la capacitación, haciendo un 100% de las MYPE.

**Tabla 4 ¿Qué importancia le da usted a la capacitación?**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Mucha</i>	5	56.00%
<i>Regular</i>	3	33.00%
<i>Poco</i>	1	1.0%
<i>Nada</i>	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Propia.



GRAFICOS 4: RESPUESTA DE LA PREGUNTA

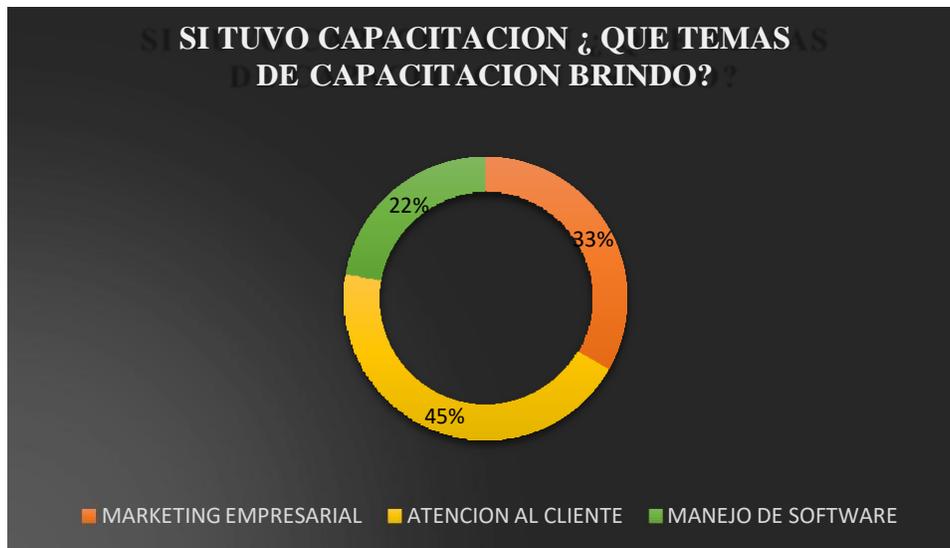
56% (Mucha), 33% (Regular), y 11% (Poca).

**Tabla 5 Si tuvo capacitación ¿Qué temas de capacitación brindo?**

<b>CATEGORÍA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
MARKETING EMPRESARIAL	3	33.00%
ATENCION AL CLIENTE	4	45%
MANEJO DE SOFWARE	2	22%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia



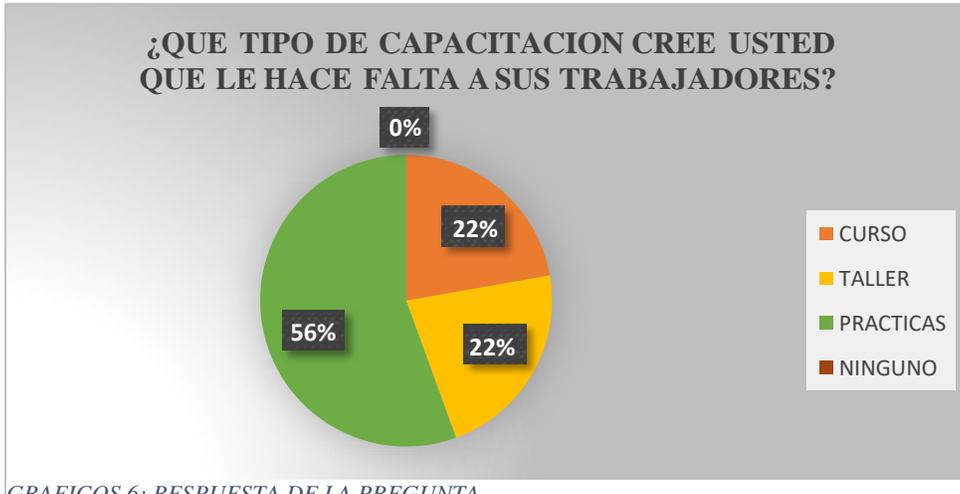
GRAFICOS 5: RESPUESTA DE LA PREGUNTA

Un 45%, (Marketing empresarial); 33% (Atención al Cliente) y el 22% (manejo de Software).

**Tabla 6 ¿Qué tipo de capacitación cree usted que le hace falta a sus trabajadores?**

<b>CATEGORÍA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
CURSO	2	22.00%
TALLER	2	22.00%
PRACTICA	5	56.00%
NINGUNO	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta - Elaboración: Propia

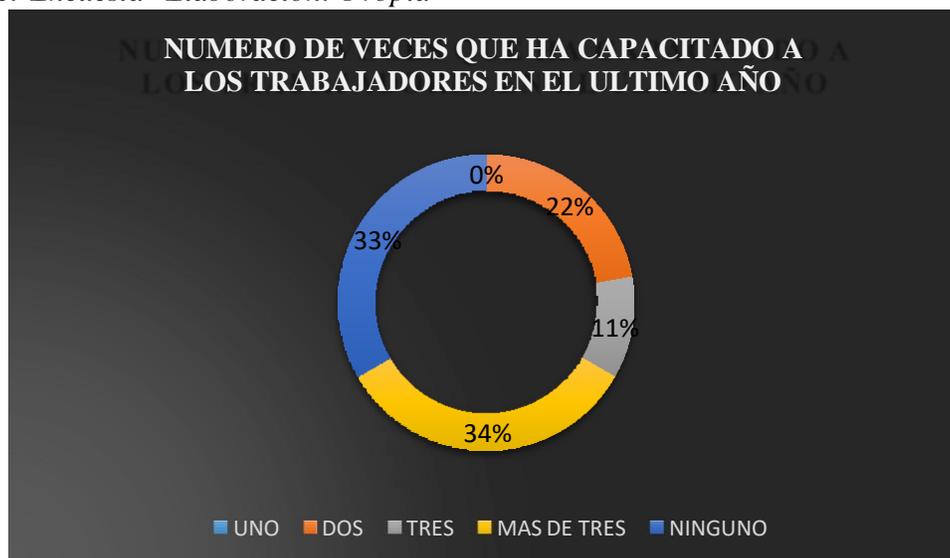


Un 22% (Curso); 22% (Taller) y un 56% (Practicaciones).

**Tabla 7 ¿Qué número de veces ha capacitado a los trabajadores en el último año?**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>UNO</i>	0	0.00%
<i>DOS</i>	2	22.00%
<i>TRES</i>	1	11.00%
<i>MAS DE TRES</i>	3	34.00%
<i>NINGUNO</i>	3	33.00%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta- Elaboración: Propia*



22% (Dos), 11% (Tres veces), 34% (Mas de Tres veces); 33% (Ninguna).

**Tabla 8 ¿Cree usted que si tuviese colaboradores adaptados a la gestión de calidad tendría mejores resultados?**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Si</i>	9	100%
<i>No</i>	0	0%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta - Elaboración: Propia*



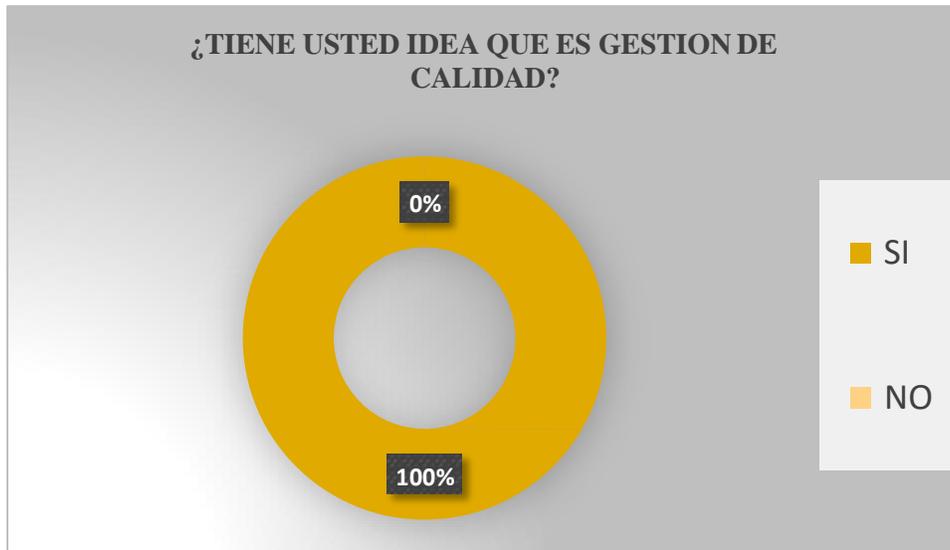
*GRAFICOS 8: RESPUESTA DE LA PREGUNTA*

El 100% (SI), mejoraría su Resultados.

**Tabla 9 ¿Tiene usted idea que es gestión de calidad?**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Si</i>	9	100%
<i>No</i>	0	0%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta  
Elaboración: Propia*



GRAFICOS 9: RESPUESTA DE LA PREGUNTA

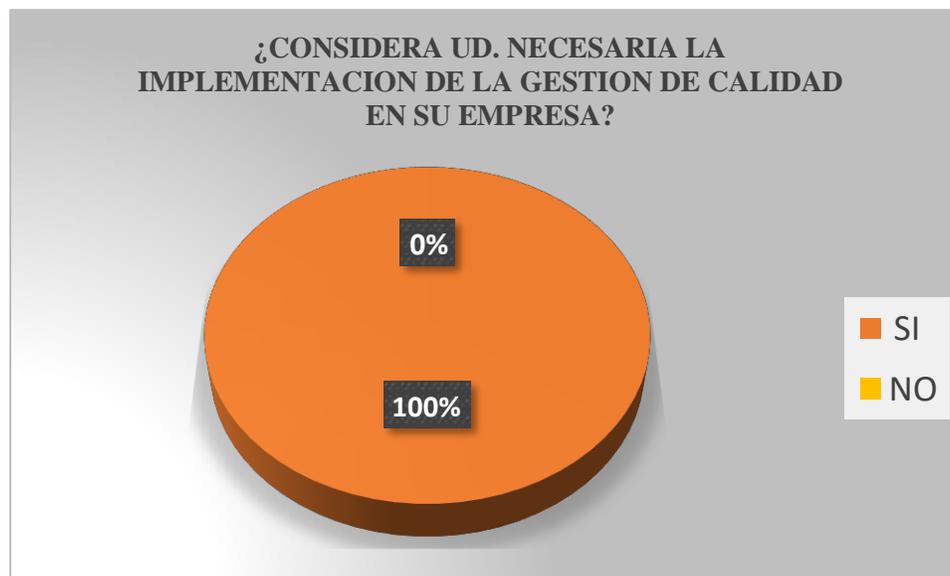
El 100% respondió que (SI), conoce de Gestión de Calidad.

**Tabla 10 ¿Considera usted necesaria la implementación de la gestión de calidad en su empresa?**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Si</i>	9	100%
<i>No</i>	0	0%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta*

*Elaboración: Propia*



GRAFICOS 10: RESPUESTA DE LA PREGUNTA

El 100% dijo que (SI), era necesario implementar la gestión de calidad.

**Tabla 11 ¿Cree usted que sus colaboradores están preparados para este cambio?**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Si</i>	5	56.00%
<i>No</i>	4	44.00%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta*

*Elaboración: Propia*



*GRAFICOS 11: RESPUESTA DE LA PREGUNTA*

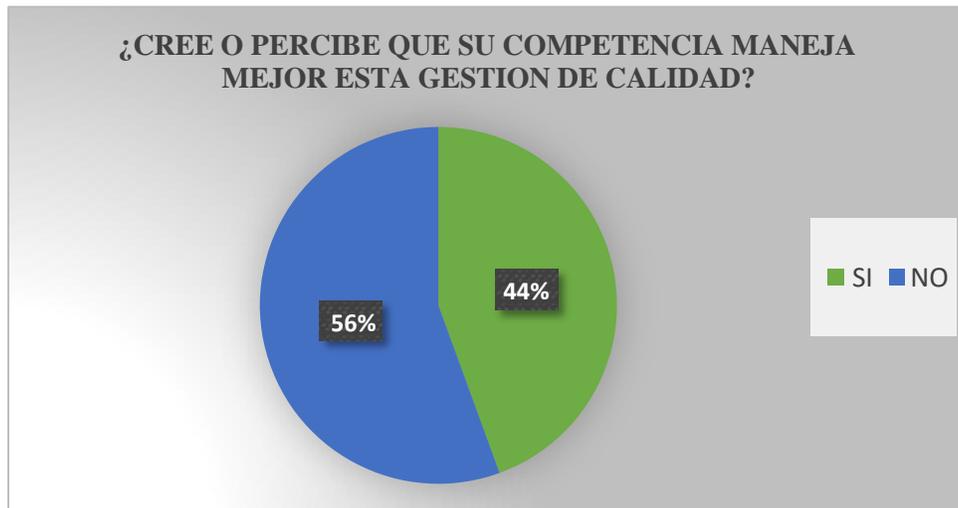
Un 56% respondió que (SI); y un 44% dijo que (NO).

**Tabla 12 ¿Cree o percibe que su competencia maneja mejor la gestión de calidad?**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Si</i>	4	44.00%
<i>No</i>	5	56.00%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta*

*Elaboración: Propia*



GRAFICOS 12: RESPUESTA DE LA PREGUNTA

Un 44% respondió que (SI), y el otro 56% dijo que (NO).

**Tabla 13 ¿Cree usted que sus clientes necesitan ser mejor atendidos?**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Si</i>	9	100%
<i>No</i>	0	0%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia



GRAFICOS 13: RESPUESTA DE LA PREGUNTA

Un 100% respondió que (SI).

**Tabla 14** ¿Cree usted si llegara a mejorar su gestión de calidad en sus trabajadores, ellos mejorarían su trato hacia el cliente?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Si</i>	7	78.00%
<i>No</i>	2	22.00%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia



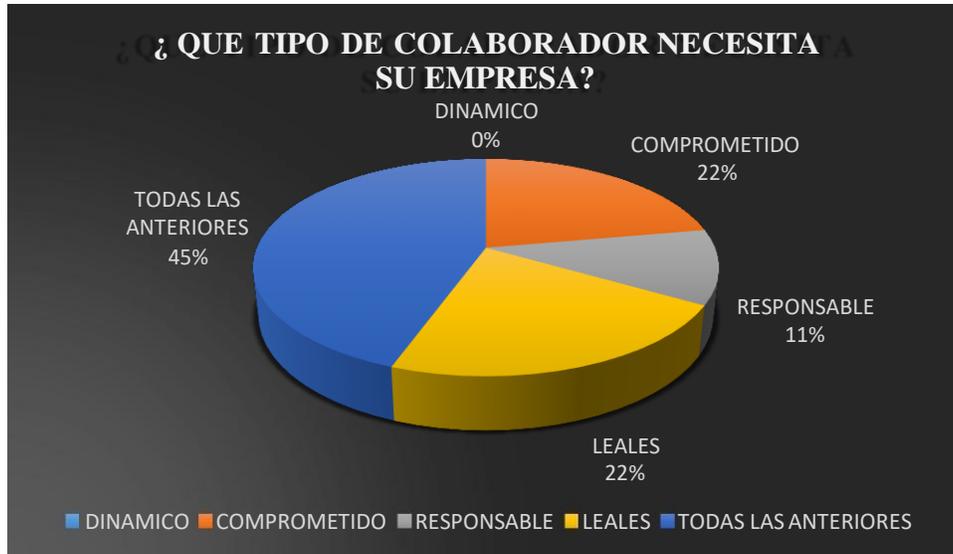
GRAFICOS 14: RESPUESTA DE LA PREGUNTA

El 78% respondió que (SI) y un 22% dijo que (NO).

**Tabla 15** ¿Qué tipo de colaborador necesita en su empresa?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>DINAMICO</i>	0	0.00%
<i>COMPROMETIDO</i>	2	22.00%
<i>RESPONSABLE</i>	1	11.00%
<i>LEALES</i>	2	22.00%
<i>TODAS LAS ANTERIORES</i>	4	45.00%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta  
Elaboración: Propia



GRAFICOS 15: RESPUESTA DE LA PREGUNTA

Un 22% (Comprometidos); 11% (Responsables); 22% (Leales) y un 44% (Todas las anteriores).

## **4.2. Análisis de resultados**

### **4.2.1. Capacitación:**

Tabla 01: Según el área laboral en las que los Representantes Legales de las MYPE, del sector servicio – Rubro Inmobiliario tienen entre 30 a 45 años de edad, y cuyas profesiones son de Ingenieros Agrónomos, Licenciados, Economistas y arquitectos Al aplicar esta encuesta tuvimos diferentes respuestas a cada ítem planteado.

Tabla 02, Un 75% respondió (SI) capacitan a su personal; el otro 25% respondió que (NO), (significados, 2013), la capacitación es una herramienta indispensable para poder hacer que los colaboradores despierten sus habilidades.

Tabla 03, El 100%, Respondió que si era necesario capacitar a sus trabajadores; de los representantes cree es necesario capacitar a sus trabajadores; (Díaz, 2014), Hay muchas formas de capacitar a los empleados.

Tabla 04, El 56% de los encuestados dicen que es de mucha importancia la capacitación en las MYPE, el otro 34% lo considera entre regular y poco importante ya que piensan que pueden trabajar empíricamente en su empresa”. (Alles, 2010), denota la importancia de la capacitación bajo formación de un curso.

Tabla 05, Un 33% menciona que la capacitación que recibió fue de Marketing Empresarial, el otro 45% respondió que la capacitación fue de atención al cliente y un 22% dijo haber sido capacitado sobre manejo de software; (Díaz, 2014) menciona que hay muchas formas de capacitar a los empleados de una empresa.

Tabla 06: El 22% respondió que la capacitación que le hace falta a sus trabajadores son de Curso; el otro 22% respondió que podría ser un taller; y el 56% menciona que sería mejor

en PRACTICA; (Díaz, 2014) indica que se necesita trazar un plan acerca de cómo se van a formar los trabajadores.

Tabla 07: Un 22% dijo que capacito a su personal como en dos ocasiones, el 11% dijo que fue como tres veces; el 34% menciona que los capacito más de tres veces; y el 33% menciona que ninguna vez. (Díaz, 2014), según los tipos de capacitación se deben de segmentar de acuerdo al puesto labora, la experiencia y el grado de formalidad.

#### **4.2.2. GESTION DE CALIDAD**

Tabla 08: EL 100% Respondió que si sus colaboradores se adaptan a la gestión de calidad tendrían mejores resultados dentro de las MYPE, (CURILAF, 2009); Propuesta de un Plan de Aseguramiento de la Gestión de Calidad.

Tabla 09: El 100% respondió que si manejan el concepto de gestión de calidad, (Coello, gestion de calidad, 2015), gestión de calidad conceptos.

Tabla 10: El 100% de los encuestados, consideran que es muy importante implementar la gestión de calidad en su empresa para el mejor desenvolvimiento de sus colaboradores hacia sus clientes; (Esteves, 2008); Gestión y Desarrollo Inmobiliario.

Tabla 11: Un 56% considera que su personal estaría preparado para el cambio y el otro 44% tienen dudas de que sus colaboradores se adapten a este cambio; (Calidad, 2015) dentro de los 7 principios de calidad menciona que el compromiso y competencias de las personas permiten que sus habilidades sean usadas en favor de la empresa.

Tabla 12: Un 44% considera que su competencia maneja mejor este tema de gestión de calidad y el otro 56%; no tiene duda de que pueden adaptarse y no dejar que la competencia

los opaque; (Ucha, 05/05/2011) la calidad es una propiedad positiva que implica que quien lo ostenta presenta una superioridad con respecto a sus pares.

Tabla 13: Un 100% cree que sus clientes necesitan de una buena atención; (Alles, 2010); Gestión de Calidad y capacitación de la mano. (colombia, 2015), hace mención el cliente tiene que recibir servicios oportunos, eficientes y de calidad.

Tabla 14: El 78% “respondió” que si llegara a mejorar su gestión de calidad en sus colaboradores ellos podrían mejorar el trato hacia sus clientes y el otro 22% considera que no es necesario. (Circulo de Deming.), debemos siempre comprender las necesidades del cliente, satisfacer sus requisitos y esforzarnos por exceder sus expectativas.

Tabla 15: Un 22% de los encuestados menciona que el tipo de colaboradores que necesita debe ser comprometido, 11% debe ser responsable, 22% tienen que ser leales y un 45% coinciden que deberían de tener todas las habilidades; (Calidad, 2015), según a los 7 principios de la calidad la mejora continua de los trabajadores se basan a su disciplina laboral.

## **5. CONCLUSIONES**

Después como conclusión se evidencia de la siguiente manera:

Al determinar las características de la gestión de calidad, los representantes de las Mype encuestadas deben de tener un plan de implementación de para el buen desarrollo de la gestión de calidad.

Al determinar las características de la capacitación, los representantes están de acuerdo que se debe de capacitar a sus trabajadores, para lograr un fin común.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Ley N° 28015. (2003). *Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa*. Lima.
- Alles. (2010). *importancia en la capacitacion*.
- BADAL, R. (2013). *CALIDAD: DEFINIRLA, MEDIRLA Y GESTIONARLA*.
- Bernal, J. J. (2015). <http://www.pdcahome.com/5202/ciclo-pdca/>.
- Calidad, L. 7. (2015). Obtenido de <http://www.sistemasycalidadtotal.com/tag/7-principios-de-gestion-de-calidad/>
- Coello, A. A. (2008). *LA GESTIÓN DE LA CALIDAD*.
- Coello, A. A. (2015). *gestion de calidad*.
- colombia, u. c. (2015). Obtenido de *gestion de calidad*: <http://www.ucc.edu.co/sistema-gestion-integral/Paginas/sistema-gestion-calidad.aspx>
- CURILAF, E. Y. (2009). *“PROPUESTA DE UN PLAN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD PARA EL. chile*.
- Díaz, p. C. (2014). Qué es la capacitación y por qué es importante que inviertas en formar a tus trabajadores. págs. <https://www.gestion.org/formacion-empresarial/53801/que-es-capacitacion/>. Obtenido de <https://www.gestion.org/formacion-empresarial/53801/que-es-capacitacion/>
- Esteves, C. (2008). *Gestión y Desarrollo Inmobiliario*.
- fidel. (2015). *desarrollo inmobiliario*.

- FIDEL, M. V. (2015). *DESARROLLO INMOBILIARIO DE VIVIENDAS Y EL ESTUDIO*.  
lima.
- Flores, L. A. (2012). *PROPUESTA DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO: 9001:2008*.
- Friego, E. (2010). <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>.
- Friego, P. E. (2013). *Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad*. Obtenido de <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7013.htm>
- Gardey, J. P. (2011). <http://definicion.de/satisfaccion-del-cliente>.
- HUETE, L. (2013). *REVITALIZANDO LOS SERVICIOS*.
- leal negrete, R. A., & Urrutia Dunque, Y. (2008). *PLAN DE NEGOCIOS: CORREDORA DE PROPIEDADES "RENTERSUR"*. SANTIAGO DE CHILE.
- luismiguelmanene. (2010). <https://luismiguelmanene.wordpress.com/2010/12/01/calidad-total-su-filosofia-evolucion-definicion-e-implantacion/>.
- MERINO, J. P. (2009). *MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS*.
- Navarro., J. (17 de diciembre de 2015). <https://www.definicionabc.com/?s=Inmobiliaria#resultados>. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/?s=Inmobiliaria#resultados>
- Núñez, P. (21 de marzo de 2015). *¿que es una inmobiliaria?* Obtenido de <http://www.ciudaris.com/blog/que-es-una-inmobiliaria/>
- Peña, F. (2015). <https://www.isotools.org/2015/05/01/calidad-total-definicion-y-modelos/>.
- RAMOS, E. E. (2013). <https://mep.pe/promulgan-ley-no-30056-que-modifica-la-actual-ley-mype-y-otras-normas-para-las-micro-y-pequenas-empresas/>.

RIBERA, J. (2014). *CALIDAD: GESTIONAR*.

Rivera, K. O. (2013). *DEFINICION DE LA MYPE*. Obtenido de

[https://es.scribd.com/user/28747296/Katherine-Olivares-Rivera:](https://es.scribd.com/user/28747296/Katherine-Olivares-Rivera)

<https://es.scribd.com/doc/59304158/Definicion-MYPE>

RIVERO, J. A. (2015). <http://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypes-peru.shtml>.

Sanchez Upegui, A. A. (2010). *Introduccion ¿Qué es Caracterizar?* Medellín: Fundacion Universitaria Catolica del Norte.

significados. (2013). <https://www.significados.com/capacitacion/>.

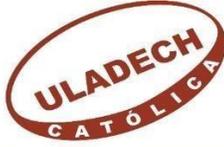
Ucha, F. ( 05/05/2011). *Gestión De Calidad*. Obtenido de

<https://www.definicionabc.com/economia/gestion-de-calidad.php>

Ucha., F. (2012). *Sitio: Definición ABC*. Obtenido de

<https://www.definicionabc.com/negocios/calidad-total.php>

## **ANEXOS**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTION DE CALIDAD Y LA CAPACITACION DE LAS  
MYPE SECTOR SERVICIO - RUBRO INMOBILIARIO DEL DISTRITO DE JULIACA  
AÑO 2016**

**CUESTIONARIO**

El cuestionario tiene por objetivo conocer las características de la capacitación en la competitividad de los trabajadores de las MYPE sector servicios- rubro inmobiliario del distrito de Juliaca, año 2016

Lea comprensivamente y conteste a las preguntas marcando con (X) en una sola alternativa o completando con palabras en la línea rayada.

1. **¿Qué Empresa Representa?**

-----

2. **¿Qué profesión tiene usted?**

-----

3. **¿Qué EDAD tiene Usted?**

-----

4. **¿Capacita Usted a sus trabajadores?**

a) SI ( )                      b) NO ( )

**5. ¿Cree Usted Necesario capacitar a sus trabajadores?**

- a) SI ( )                      b) NO ( )

**6. ¿Qué importancia le da usted a la capacitación?**

a) Mucha ( )

b) Regular ( )

c) Poca ( )

d) Nada ( )

**7. Si tuvo capacitación: ¿Qué temas de capacitación Brindo?**

a) Marketing empresarial ( )

b) Atención al cliente ( )

c) Capacitación ( )

d) Manejo del software ( )

**8. ¿Qué tipo de capacitación cree Usted que le hace falta a sus trabajadores?**

a) Curso ( )

b) Taller ( )

c) Practicas ( )

d) Ninguno ( )

**9. ¿Número de veces que ha capacitado a los trabajadores en el último año?**

a) Uno ( )

b) Dos ( )

c) Tres ( )

d) Más de tres ( )

e) Ninguno ( )

## **GESTION DE CALIDAD**

**10. ¿Cree Ud. Que si tuviese colaboradores adaptados a la gestión de calidad tendría mejores resultados?**

a) SÍ ( ) b) NO ( )

**11. ¿Tiene Ud. Idea de que es gestión de calidad?**

a) SÍ ( ) b) NO ( )

**12. ¿Considera Ud. Necesaria la implementación de la gestión de calidad en su empresa?**

a) SÍ ( ) b) NO ( )

**13. ¿Cree Ud. Que sus colaboradores están preparados para este cambio?**

a) SÍ ( ) b) NO ( )

**14. ¿Cree o percibe que su competencia maneja mejor esta gestión de calidad?**

a) SÍ ( ) b) NO ( )

**15. ¿Cree Ud. Que sus clientes necesitan ser mejor tratados?**

a) SÍ ( ) b) NO ( )

**16. ¿Cree usted si llegara a mejorar su gestión de calidad en sus trabajadores ello mejorarían su trato hacia el cliente?**

a) SÍ ( ) b) NO ( )

**17. ¿Qué tipo de colaboradores necesita su empresa?**

- a) Dinámico
- b) comprometidos
- c) Responsables
- d) leales
- e) todas las Anteriores.

## **EMPRESAS ENCUESTADAS**

- PRADERAS DEL INKA
- PERLAS DEL ALTIPLANO
- INMOBILIARIA JULIACA MIA
- INMOBILIARIA UNESCO
- ECOVIDA
- INMOBILIARIA LA COLINA
- BARAHONA INMOBILIARIA
- INMOBILIARIA LA ARBOLEDA
- INMOBILIARIA CONSTRUYENDO MI CASITA SEDE JULIACA