



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN EN LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO,  
RUBRO CONSTRUCTORAS, DISTRITO DE NUEVO  
CHIMBOTE, 2015

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

AUTOR:

**Br. JHONATAN ALAIN MIRANDA RIVERA**

ASESOR:

**Dr. REINERIO ZACARIAS CENTURIÓN MEDINA**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2018**

## **JURADO EVALUADOR**

Dr. José German Salinas Gamboa

**Presidente**

Mgr. Miguel Ángel Limo Vásquez

**Miembro**

Mgr. Yuly Yolanda Morillo Campos

**Miembro**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por darme la fuerza necesaria y brindarme la sabiduría suficiente para poder culminar de manera satisfactoria mi trabajo de investigación.

A mis padres, Para Marcos Leoncio y Julia Noemí, y hermanos Jhanett y Jean Carlos, por los sabios consejos que me brindaron, y de esta manera me sirvieron de inspiración para luchar por mis sueños.

Al asesor, Dr. Centurión Medina Reinerio por la comprensión y el tiempo que me brindo para poder Culminar mi Tesis.

## **DEDICATORIA**

Con mucho cariño, a mi esposa Milagros Karin Urrutia Méndez y a mi querido hijo Jhonatan Adriano y Josué Leonardo Miranda Urrutia, ya que ellos son mi motivación para seguir adelante y esforzarme cada día para ser un gran ejemplo para ellos, tanto como esposo y como padre.

A mis amigos y compañeros por el apoyo incondicional y que siempre me brindaron su comprensión para poder cumplir con este proyecto.

## RESUMEN

La 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. La investigación fue de diseño no experimental – transversal, y se escogió en forma dirigida, una población muestral de 26 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas. Obteniéndose los siguientes resultados. El 69,2% tiene una edad entre 31-50 años. El 92,3% son de género masculino. El 53,8% son los dueños. El 53,8% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 6 a 10 colaboradores. El 73,1% tienen como trabajadores a personas no familiares. El 100% aseguran que conocen del término gestión de calidad. El 42,3% de aplican en su gestión la técnica lluvia de ideas. El 65,5% aseguran las dificultades en la aplicación de la gestión de calidad, es que no se adaptan a los cambios El 100% aseguran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa. El 100% de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas si reciben capacitación. El 69,3% de los representantes encuestados de las micro y pequeñas empresas, han recibido capacitación en el tema de dirección. El 100% considera que la capacitación es relevante. El 100% consideran que la capacitación es una inversión. Conclusión: La mayoría de las micro y pequeñas empresas si aplican Gestión de calidad y capacitación empresarial, debido a que los consideran que como una inversión.

**Palabras clave:** Calidad, Capacitación, Empresas, Gestión, Representantes

## **ABSTRACT**

The main objective of the research was to determine the main characteristics of quality management in training in micro and small companies in the service sector, construction sector, Nuevo Chimbote district, 2015. The research was of non-experimental design - transversal, and a sample population of 26 micro and small companies was chosen in a targeted manner, to which a questionnaire of 20 questions was applied. Obtaining the following results. 69.2% have an age between 31-50 years. 92.3% are male. 53.8% are the owners. 53.8% of micro and small businesses have between 6 to 10 employees. 73.1% have non-family members as workers. 100% say they know the term quality management. 42.3% of them apply the technique of brainstorming in their management. 65.5% ensure the difficulties in the application of quality management, is that they do not adapt to changes 100% ensure that quality management contributes to improving the performance of the company. 100% of workers in micro and small enterprises if they receive training. 69.3% of the representatives surveyed from micro and small enterprises have received training in the subject of management. 100% consider that the training is relevant. 100% consider that training is an investment. Conclusion: Most of the micro and small companies do apply quality management and business training, because they consider it as an investment.

**Keywords:** Quality, Training, Companies, Management, Representatives

## CONTENIDO

1.	Título de la tesis .....	i
2.	Hoja de firma del jurado .....	ii
3.	Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria .....	iii
4.	Resumen y Abstract .....	v
5.	Contenido .....	vii
6.	Índice de Tablas y Figuras .....	viii
I.	Introducción .....	1
II.	Revisión de literatura .....	4
III.	Hipótesis .....	20
III.	Metodología .....	21
4.1	Diseño de la investigación .....	21
4.2	Población y muestra .....	21
4.3	Definición y operacionalización de las variables y los indicadores .....	22
4.4	Técnicas e instrumentos .....	26
4.5	Plan de análisis .....	26
4.6	Matriz de consistencia .....	27
4.7	Principios éticos .....	29
V	Resultados .....	30
5.1	Resultados .....	30
5.2	Análisis de resultados .....	34
VI.	Conclusiones y recomendaciones .....	39
	Referencias bibliográficas .....	41
	Anexos .....	44

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1: Características de los representantes de las pequeñas empresas del sector servicio, rubro constructoras, distrito de Nuevo Chimbote, 2015.....	30
Tabla 2: Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro constructoras, distrito de Nuevo Chimbote, 2015.....	31
Tabla 3: Características de la Gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro constructoras, distrito de Nuevo Chimbote, 2015.....	32
 <b>Anexos</b>	
Figura 1: Edad.....	52
Figura 2: Genero.....	52
Figura 3: Grado de instrucción.....	53
Figura 4: Cargo.....	53
Figura 5: Tiempo en el Cargo.....	54
Figura 6: Años en el rubro.....	54
Figura 7: N° de trabajadores en la empresa.....	55
Figura 8: Personas que trabajan en la empresa.....	55
Figura 9: Objetivos de la empresa.....	56
Figura 10: Conoce el termino Gestión de calidad.....	56
Figura 11 : Técnicas de gestión que aplica.....	57
Figura 12: Dificultades en la gestión de calidad.....	57
Figura 13: Técnicas para medir el rendimiento del personal.....	58
Figura 14: La gestión de calidad mejora el rendimiento.....	58
Figura 15: Recibe capacitación.....	59
Figura 16: Recibieron capacitación este año (personal).....	59
Figura 17: Cantidad de cursos este año (personal).....	60
Figura 18: Tema de capacitación recibida.....	60
Figura 19: La capacitación es relevante.....	61
Figura 20: Considera a la capacitación como.....	61

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las micro y pequeñas empresas son muy importantes para el desarrollo económico, de cada país, para ello los Gobiernos han creado estrategias para el apoyo a las MYPES, como es la asistencia técnica, seminarios, talleres, charlas en donde los microempresarios puedan desarrollar sus habilidades gerenciales, pero a pesar de ello existen una gran cantidades de MYPES, que cometen errores en su gestión, una de ellas es que no le toman la debida importancia a la gestión de calidad de la capacitación, por lo cual no están aplicando herramientas modernas, no gestionan adecuadamente sus recursos humanos, esto ocasiona que sean pocas las MYPES que logren el éxito, pero estos problemas se dan en todas partes del mundo.

En la unión europea, las micro y pequeñas empresas representan un gran porcentaje de las fuentes de empleo y del crecimiento económico – productivo de distintos países, por lo cual los gerentes, buscan mejorar su productividad a través de la gestión de calidad en la capacitación, ya que los países como Holanda y Honduras se interesan por aplicar técnicas modernas como la capacitación en las MYPES para que productividad sea más sostenible, incrementando sus estrategias de promoción, así también mejorar la calidad del producto. (Torres 2013)

Por otro lado en México las micro y pequeñas empresas, son importantes porque generan diversas tipos de trabajo a la gran parte de la población, sin embargo la mayoría de ellos no logra sobrevivir al primer año y el principal problema es la falta que los gerentes no aplican una buena gestión de calidad en el recurso humano, es decir no aplican las técnicas de capacitación que impide el desarrollo de estos negocios, por lo cual es importante las empresas prioricen la capacitación, y que a pesar de que los procesos de capacitación tienen costos elevados esto a la larga representa una inversión, puesto que se verá reflejado en el incremento de las utilidades. (Cruz 2014)

Por otro parte en Chile las micro y pequeñas empresas son grandes generadoras de empleos, pero estos pequeños negocios muestran gran interés por la aplicar en su gestión

la capacitación de recursos humanos, por lo cual su productividad es relativamente baja, en este caso solo el 4.6% de los trabajadores recibe capacitación, en este sentido la productividad de las empresas se ve afectadas, dado que el personal no muestra eficiencia en sus funciones. (Pizarro, 2017)

Por otro lugar, en Perú muchas micros y pequeñas empresas siguen mejorando el nivel económico que vive el país, han olvidado uno de los pasos más importantes para que su negocio sea sostenible: la profesionalización, es decir en la mayoría de casos a estos negocios les hace falta mejorar su aprendizaje a través de la Capacitación, por lo cual no existe una diferenciación, en sus productos o servicios. (Korembli 2013)

Por último, a nivel local en el distrito de Nuevo Chimbote, las micro y pequeñas empresas, del rubro constructoras, cuentan con un personal relativamente capacitado, del mismo modo no detectan las principales necesidades de capacitación que tiene los trabajadores, por lo tanto, es necesario identificar mediante la evaluación y observación sobre las técnicas y temas de capacitación que se realizarán. Por todo lo expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro constructoras, distrito de Nuevo Chimbote, 2015? Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro constructoras, distrito de nuevo Chimbote, 2015; para poder conseguir el objetivo general, se han planteado los siguientes objetivos específicos: Determinar. Las principales características de los representantes en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro constructoras, distrito de nuevo Chimbote, 2015, así mismo, Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro constructoras, distrito de Nuevo Chimbote, 2015y Determinar las principales características de la Gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro constructoras, distrito de nuevo Chimbote, 2015. La presente investigación se justifica porque permitirá conocer a nivel

descriptivo la Gestión de la calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro constructoras, distrito de nuevo Chimbote, 2015, es decir nos permitirá conocer las principales características y factores principales y específicos del rubro mencionado. Así también se justifica, porque dará a conocer las herramientas de gestión de calidad, los tipos de capacitación, técnicas de capacitación, para que los microempresarios de la región Ancash, las conozcan y las apliquen en sus empresas y reduzcan los errores comunes que tienen en sus actividades diarias. Por último, la investigación servirá como apoyo en los estudiantes de la carrera de administración, para que lo tomen como antecedentes en sus futuros trabajos.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

Esquivel (2015) en su tesis titulada: “*Caracterización del clima organizacional como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro hoteles del distrito de Chimbote, 2015*”, se planteó el siguiente objetivo general: describir las principales características del clima organizacional como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro hoteles del distrito de Chimbote, 2015, llegando a los siguiente resultados. El 33.3 % manifiestan tener de 26-35 años de edad. El 87.5% son de sexo masculino. Él 40.2% manifiestan tener un grado de instrucción superior no universitario. El 26.8 % manifiesta estar En desacuerdo respecto al conocimiento de la misión, visión y valores de la empresa. El 33.9% manifiesta estar en desacuerdo respecto si los objetivos de la empresa se relacionan con la misión y visión de la empresa. El 30.4 % manifiesta estar en desacuerdo respecto si los objetivos de la empresa están claramente definidos. El 35.7 % manifiesta estar totalmente de acuerdo respecto a que ejecuta sus tareas según los objetivos planteados por la empresa. El 34.8 % manifiesta estar de acuerdo respecto a que le brindan normas y procedimientos para hacer bien su trabajo. El 32.1 % manifiesta estar en desacuerdo con respecto a la preocupación por parte del jefe por entender bien la labor de sus empleadas. El 34.8% manifiesta estar de acuerdo con respecto a que existe ayuda entre los compañeros para lograr los objetivos trazados por la empresa. **Se concluye que**, existe un nivel no aceptable de clima organizacional según la perspectiva de los empleados del sector hotelero de Chimbote. Es decir, los empleados consideran que su ambiente de trabajo no les permite satisfacer las necesidades y expectativas. Respecto a las características del clima organizacional en los hoteles de Chimbote, los resultados del estudio nos muestran que los empleados no tienen conocimiento de la misión, visión y valores de la empresa. A la vez manifiesta desconocer si los objetivos de la empresa se relacionan con su misión y visión. También se observan que ejecutan sus actividades según los objetivos planteados por la empresa por la existencia de algunas normas y procedimientos para la ejecución de las tareas. Igualmente

los empleados en su gran mayoría no reciben el apoyo por parte de su superior para resolver algunos problemas que se presentan en el trabajo. A la vez no percibe un trato justo por parte sus superiores. Y no reciben premios por su trabajo realizado Esto nos afirma la existencia de un ambiente de trabajo regularmente no grato y de irregulares relaciones sociales tanto entre jefes y subordinados.

Beteta (2013) en su tesis titulada: “*Caracterización de la gestión de calidad en las mypes del sector servicio - rubro hotelero de la urbanización el pacífico, nuevo Chimbote, 2013*”. Se planteó el siguiente objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad en las MYPES del sector servicio-rubro hotelero de la Urbanización el Pacífico, Nuevo Chimbote, 2013 llegando a los siguientes resultados. El 67% de las personas encuestadas del sector servicio - rubro hoteles, oscilan entre las edades de 30 a 40 años. El 50% son propietarios. El 67% tienen estudios de nivel superior. El 67 % tienen de 4 a 10 trabajadores. El 67% tiene más de 5 años en el rubro. El 50% manifiesta que si ha tenido capacitaciones y la diferencia no ha recibido capacitaciones. El 67% de encuestados opina que la capacitación brinda un mejor servicio. El 100% considera que el servicio que brinda su personal es de calidad. El 100% de los trabajadores están capacitados para brindar un servicio de calidad a clientes que presentan discapacidad. El 100% de los trabajadores considera que un servicio de calidad mejora la productividad. El 100% manifiesta que si está dispuesto a invertir para brindar un servicio de calidad. **Conclusiones:** La mitad de las MYPES del sector servicio- rubro hotelería de la urbanización El Pacifico, Nuevo Chimbote, 2013, en estudio tienen capacitaciones y la mayoría considera que es imprescindible para poder obtener un mejor servicio y su personal en su totalidad brinda una atención de calidad y se encuentran capacitados para atender a clientes con discapacidad, considerando que el tener un servicio de calidad mejoraría su productividad en un 100% y estarían dispuestos a invertir en capacitaciones a sus trabajadores en su totalidad, también manifiestan que la totalidad de sus empresas son rentables, la mayoría no logro un nivel de competitividad en el mercado y la totalidad consideran importante al reconocimiento de la empresa.

Pineda (2014) en su tesis titulada: “*Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro transporte turístico terrestre del distrito de Huaraz, 2014.*” se planteó el siguiente objetivo general: describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro transportes turístico terrestre del distrito de Huaraz, 2014, llegando a los siguientes resultados. el 50% manifiesta que muy pocas veces identifican y analizan la situación actual de la empresa. el 50% manifiestan que muy pocas veces identifican los problemas potenciales que se puede presentar dentro de la empresa. El 70% manifiestan que muy pocas veces implementan cursos de gestión en base a sus potencialidades y debilidades. el 40% manifiestan que muy pocas veces implementan todo los recursos necesarios para el servicio adecuado de los pasajeros. El 50% manifiesta que muy pocas veces solucionan los problemas que se presenta en el proceso de prestación de servicios por parte del personal. El 30% manifiesta que muy pocas veces elaboran encuestas de satisfacción al cliente. el 50% manifiesta que muy pocas veces elaboran el plan de mejoramiento dentro del proceso de prestación de servicios. **Se concluye que:** Respecto a las principales características de la gestión de calidad en el transporte turístico terrestre, los resultados del estudio nos muestran que los gerentes no planifican, no evalúan y no verifican las actividades que se llevan a cabo dentro del proceso de prestación de servicios dentro de la empresa, lo cual existe una deficiencia de gestión de calidad por parte de los gerentes, teniendo como resultado una inadecuada atención al cliente.

Adanaque (2013) en su tesis titulada: “*Capacitación y la rentabilidad en las MYPE servicio – rubro hospedaje de Piura, año 2013*”, Se planteó el siguiente objetivo general: Describir las principales características de la Capacitación y la rentabilidad en las MYPE servicio – rubro hospedaje de Piura, año 2013, llegando a los siguientes resultados. EL 46% consideran que hay poco interés por capacitarse, el 75% de directivos se preocupan por el desarrollo integral de sus trabajadores, el 55% tienen en cuenta que SI es necesario capacitarse, el 70% de trabajadores si se capacita por propia decisión , el 60% de los trabajadores manifestó que SI hay incentivos, llegando a la siguiente **conclusión**, la

mayoría de los microempresarios requieren capacitación con características de tipo: capacitación para el desarrollo en el trabajo es decir hacer las cosas bien a la primera; capacitación de tipo promocional es decir que el trabajador tenga la oportunidad de aprender otras actividades; y capacitación que contribuya en su autorrealización, un alto porcentaje de los microempresarios encuestados manifestaron que la capacitación en el nivel con que cuentan si mejoro la rentabilidad de sus empresas.

Zoila (2014) en su tesis titulada: “Caracterización de la capacitación y financiamiento en las MYPE del sector turismo, rubro hostales en la ciudad de Sullana, año 2014”, Se planteó el siguiente objetivo general: Describir las principales características de la capacitación y financiamiento en las MYPE del sector turismo, rubro hostales en la ciudad de Sullana, año 2014, llegando a los siguientes resultados. El 74% de los encuestados manifestaron que no capacita a su personal, el 100% de los encuestados manifestaron que no realizan el diagnóstico de necesidades de capacitación, sólo un 7% cuenta con un programa de capacitación, el 93% de los encuestados no destinan un presupuesto autónomo para el desarrollo de los procesos de capacitación. el 100% de los encuestados no cuentan con indicadores para medir la efectividad de la capacitación que realizan. El 77% de los encuestados consideran importante a la capacitación, el 93% de los encuestados manifestaron que no consideran que la capacitación incremente la productividad de su MYPE, el 93% de los encuestados manifestaron que no consideran a la capacitación como una inversión. Llegando a la siguiente conclusión, se determinaron entre las principales características de la capacitación que en las MYPE del rubro hospedaje no existen políticas de capacitación del personal; de las pocas MYPE que realizan capacitaciones no manejan las herramientas necesarias para poder desarrollar un adecuado proceso de capacitación del personal; no se destina un presupuesto autónomo para el desarrollo de capacitaciones y la capacitación no es considerada como una inversión.

Lázaro (2013) en su tesis titulada: “*Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro hospedaje de la ciudad de Huaraz, 2013*”. Se planteó el siguiente objetivo general: Describir las principales características de la

capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro hospedaje de la ciudad de Huaraz, 2013, llegando a los siguientes resultados. El 45% de empresarios encuestados manifiestan tener de 28 – 37 años de edad, el 51% de empresarios encuestados manifiestan ser de sexo masculino, el 79% de empresarios manifiestan que desempeñan el cargo de administrador de la empresa, el 66% empresarios manifiestan que llevan desempeña el cargo en la empresa es de 1 – 5 años, el 79% de micro y pequeñas empresas manifiestan que tienen de 1 – 5 años de permanencia en la actividad y el rubro, el 79% de micro y pequeñas empresas manifiestan que tienen de 1 - 2 trabajadores, el 100% de micro y pequeñas se formaron con fines de obtener ganancias, el 67% de MYPES no realiza análisis de su personal porque la empresa no cuenta con el presupuesto suficiente, el 82% de MYPES manifiestan que no elaboran programas de capacitación, el 74% de micro y manifiestan que no miden porque desconocen los métodos evaluación de la capacitación, llega a las siguientes conclusiones, la mayoría de micro y pequeñas empresas encuestadas del sector servicio rubro hospedajes de la ciudad de Huaraz, la mayoría de las empresa no realizan análisis organizacional porque no cuentan con el tiempo suficiente, donde también la mayoría consideran que no es necesario analizar las tareas de los trabajadores y eso lleva a que no realizan análisis de personal a capacitar por la falta de presupuesto. la mayoría de las micro y pequeñas empresas no elaboran programas de capacitación, no realizan motivación a su personal y desconocen los principios y métodos de aprendizaje, también la mayoría no miden el alcance de la capacitación y no hacen evaluación de resultados.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **Las Micro y Pequeñas Empresas**

De acuerdo con la Ley N° 28015, (2003). “Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa”, define como micro y pequeña empresa a la unidad económica, sea natural o jurídica, cualquiera sea su forma de organización, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Esta ley, genera un cambio en la mente de los micro y pequeños empresarios, ya que se sienten satisfechos, al contar con el apoyo del Estado, de esta manera se siente con mayor voluntad, a seguir esforzándose para que sus negocios, generen mayor rentabilidad.

### **Características de la ley MYPE N° 30056**

Según la (**Ley N° 30056, 2013**) en su artículo n° 5 nos menciona que las micro, medianas y pequeñas empresas deben ubicarse en algunas de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- Microempresa: Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias.
- Pequeña empresa: Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- Mediana empresa: Ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT. (Artículo, N°5)

Con esta nueva Ley, los micro y pequeños empresarios, pueden mejorar su rentabilidad, porque ya no están limitadas al contrato personal, mediante ello pueden incrementar sus ventas, pero para que esto suceda, existe la necesidad, de capacitar tanto a los antiguos trabajadores, como a los nuevos.

### **Importancia de las micro y pequeñas empresas**

Sin duda, las micro y pequeñas empresas, generan mayor fuente de empleo que las grandes empresas, de acuerdo con el Ministerio de trabajo, (2013), en la actualidad las MYPES representan un sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú, de forma que las microempresas representan el 95,9% del total de establecimientos nacionales, porcentaje éste que se incrementa hasta el 97,9% si se añaden las pequeñas empresas, además su importancia se basa en que:

- Proporcionan abundantes puestos de trabajo.

- Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos.
- 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.

Como se pudo observar las micro y pequeñas empresas, son indispensable para el desarrollo del País, de ahí parte la necesidad de que el estado cree estrategias y utilice todas sus herramientas para apoyar a que estos emprendedores mejoren su gestión.

### **Gestión empresarial**

De acuerdo con Thompson (2012) la gestión de empresarial como la responsabilidad de conducir la empresa (dentro de un marco de reglas, procedimientos, aspectos legales y éticos) hacia objetivos concretos y en tiempos específicos, planificando las actividades que se consideren necesarias, organizando los recursos disponibles, dirigiendo a las personas y controlando que lo planificado se cumpla o adaptando a las realidades del mercado o contexto.

Aunque las micro y pequeñas empresas aplican una buena agestión empresarial, ya que se esfuerzan por mejorar cada día en sus actividades, de esta manera buscan optimizar sus recursos, basándose en estrategias que han logrado aprender con la experiencia en el rubro.

### **Importancia de la gestión empresarial**

Según Lavatte (s.f) menciona que la gestión empresarial es importante porque al ser gestor es quien obtiene conocimiento, experiencia, manejo de tema y su vez sirve de apoyo, orientador, con la capacidad de hacer que una pequeña y buena idea se convierta en una oportunidad de negocio y empresa.

Las micro y pequeñas empresas, están de acuerdo que la gestión empresarial, es la base para que los procesos se den de forma eficiente, pero resulta necesario, que se capaciten en este tema, para que puedan generar un mayor aporte en la organización.

## **Procesos de la gestión**

Según Moratto (2007) nos dice que las diferentes escuelas que los procesos de gestión son una actividad compuesta por etapas que forman un proceso único y estructurado, podemos identificar las siguientes:

- La planificación, esta es la etapa fundamental, cual consiste en un proceso racional para alcanzar los objetivos del modo más eficiente siguiendo determinados cursos de acción. Nótese que “metas” y “objetivos” nos son sinónimos. Los objetivos definen las etapas a cumplir para lograr las metas de las propuestas.
- La organización, esta etapa se emplea para distribuir las responsabilidades entre los miembros del equipo de trabajo, para establecer y reconocer las relaciones y vínculos necesarios.
- La ejecución, en esta etapa los miembros del equipo llevarán a cabo las tareas establecidas con pro actividad.
- Por último, el Control de las actividades para que se ajusten lo más correctamente posible a lo planificado.

Estas etapas, son las funciones principales que todo microempresario debe conocer, para que se puedan utilizar los recursos necesarios y mejorar las utilidades de la empresa.

## **Beneficios de realizar una buena gestión en las empresas**

De acuerdo con Hemi (2017) nos dice que una buena gestión empresarial, mejora las eficiencias en las operaciones cotidianas de la compañía, obteniendo así un mayor margen bruto de explotación en la cuenta de resultados. Adicionalmente se puede gestionar la cuenta de resultados financieros para que estos sean lo más pequeños posibles o incluso positivos, así también otro factor importante a considerar es que las personas implicadas en las tomas de decisiones fortalecen su percepción de autoconfianza, resultando estimulante y contribuyendo a la iniciativa y creatividad empresarial.

Las micro y pequeñas, deben seguir investigando sobre las nuevas estrategias de gestión,

para que puedan tomar mejores decisiones de inversión, además de que promueve el cambio en la cultura organizacional.

### **Capacitación del personal**

La necesidad de utilizar esta herramienta empresarial, surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente, para Frigo, (s.f), la Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

La capacitación si se aplica en las micro y pequeñas empresas, pero hace falta entender los temas en el que se debe capacitar, para ello se requiere de la evaluación del perfil de cada trabajador.

### **Importancia de la capacitación**

De acuerdo con Hernández (2012) nos dice que la importancia de la capacitación tiene incidencia en varios aspectos como:

- Como primer punto la capacitación mejora la Productividad, en este caso las actividades de capacitación no solo deberían aplicarse a los empleados nuevos sino también a los trabajadores con experiencia. Ya que capacitar a los empleados consiste en darles los conocimientos, actitudes y habilidades que requieren para lograr un desempeño óptimo.
- Calidad, mediante los programas de capacitación y desarrollo apropiadamente diseñados e implantados, también contribuyen a elevar la calidad de la producción de la fuerza de trabajo.
- Salud y seguridad, mediante una correcta capacitación se puede prevenir accidentes, mientras que en un ambiente laboral seguro puede conducir actividades más estables por parte del empleado.
- Dimensión psicológica, por último la capacitación genera un cambio de actitud, tanto para sus relaciones personales como laborales, además, mejora su grado de

motivación, de seguridad en sí mismo, el nivel de autoestima, etc.

- Desarrollo personal, se puede decir que no todos los beneficios de capacitación se reflejan en la misma empresa. En el ámbito personal los empleados también se benefician de los programas de desarrollo administrativo, les dan a los participantes una gama más amplia de conocimientos, mayor sensación de competencia y un sentido de conciencia; un repertorio más grande de habilidades y otras consideraciones son indicativas del mayor desarrollo personal.

Los microempresarios, si consideran que la capacitación es importante, ya que sin ella no hubiesen mejorado la productividad de sus negocios.

### **Etapas o fases de la capacitación**

De acuerdo con Rodríguez (s.f) menciona que la capacitación tiene etapas, las cuales deben realizarse de manera correcta, para que se obtengan buenos resultados en los participantes.



Figura 1

Se puede decir que un ciclo normal de proyecto de capacitación, la etapa de análisis debería ser muy corta, así como la de planificación, guardando la mayor cantidad de energía, recursos y tiempo a la etapa de implementación, por otra parte, la etapa de monitoreo y evaluación es muy necesaria para cerrar el ciclo pues permite analizar las experiencias y aprender de los casos exitosos y de los fracasos ocurridos en las fases anteriores.

### **Tipos de capacitación**

Existen muchas formas de capacitar a los empleados dentro de una misma empresa, de acuerdo con Cova (2016) destaca los principales tipos de capacitación:

- Capacitación según el puesto de trabajo, esto se da cuando una empresa está planificando acciones formativas para sus trabajadores ha de tener en cuenta el puesto de trabajo que desempeñan.
- Capacitación según la experiencia del empleado, este se da 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.
- Capacitación según el grado de formalidad, aquí se dan 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.

Las micro y pequeñas empresas, capacitan su personal de acuerdo a su función, de esta manera están potenciando las habilidades del trabajador.

### **Técnicas de capacitación**

De acuerdo con Guiarratana (2008) las técnicas de capacitación más utilizadas son:

- Instrucción directa sobre el puesto se imparte durante las horas de trabajo. Se emplea, básicamente para enseñar a obreros y empleados a desempeñar su puesto actual. La instrucción es impartida por un capacitador, un supervisor o un compañero de trabajo experimentado.
- Rotación de puestos a fin de proporcionar a sus empleados experiencia en varios puestos, se alienta la rotación del personal de una a otra función. Cada movimiento de puesto es precedido por una sesión de instrucción directa. Esta técnica ayuda a la organización en el periodo de vacaciones, ausencias, renuncias, etc.
- Relación experto aprendiz en este tipo de técnicas, se tienen claras ventajas para grupo de trabajadores calificados ya que se observan niveles muy altos de participación y transferencia de trabajo por tanto la retroalimentación se adquiere

prácticamente de inmediato.

- Conferencia, videos, películas, audiovisuales, on-line, vía Internet tienden a depender más de la comunicación masiva y menos de la participación activa, generalmente permite economía de tiempo y recursos.
- Simulación de condiciones reales se utiliza a fin de evitar que la instrucción interfiera con las operaciones normales de la organización, ejemplos notables son las compañías aéreas, bancos y las grandes cadenas de hoteles.
- Actuación o socio drama los participantes se postulan como objetivo el mejoramiento de sus habilidades de relaciones humanas mediante la mejor comprensión de sí mismos y de las otras personas.
- Estudio de casos mediante el estudio de una situación específica real o simulada, la persona en capacitación aprende sobre las acciones que es deseable emprender en circunstancias análogas, contando con sugerencias propias y de otros. La persona desarrolla habilidades en la toma de decisiones semejando circunstancias diarias o de rutina. Se obtiene una ventaja en la participación en la discusión del caso.
- Lectura, estudios individuales e instrucción programada los materiales de instrucción para el aprendizaje individual resultan de gran utilidad en circunstancias de dispersión geográfica. En este caso se emplea el aprendizaje de forma interactiva.
- Capacitación en laboratorio Constituyen una modalidad de la capacitación en grupo. Se emplea en primer lugar para desarrollar las habilidades personales.

Las micro y pequeñas empresas capacitan su personal, mediante videos, ya que consideran que es la forma más eficiente, para que el trabajador capte, además los videos son creativos, y sumamente claros al querer expresar los temas sugeridos por la empresa.

### **Evaluación de la capacitación**

De acuerdo con Guiarratana (2008) nos dice que existen cuatro categorías básicas de resultados o efectos de la capacitación que se pueden evaluar:

- Reacción, primero, se deben evaluar las reacciones de los empleados ante el programa (¿les gusto?, ¿piensan que es valioso?)
- Aprendizaje, segundo, es posible evaluar mediante pruebas a los empleados para determinar si aprendieron los principios, habilidades y hechos que tendrían que haber asimilado
- Conducta, posteriormente, se debe observar si la conducta en el trabajo de las personas en entrenamiento cambio debido al programa de capacitación
- Resultados, por último, se debe preguntar “que resultados finales se lograron en términos de los objetivos de capacitación previamente fijados, descendió el número de quejas de los clientes con relación a los empleados?, mejoro la tasa de rechazo?, descendió el costo de los desperdicios?, se cumple con las metas de producción?

Claro está que luego de la capacitación, se debe observar el progreso de cada trabajador, de esta manera se puede detectar algunos errores en los programas, para luego brindar una mejor capacitación.

### **Ventajas de la capacitación**

De acuerdo con García (2016) nos dice que algunas ventajas de una buena capacitación de personal son:

- Especialización. Al parecer no todas las empresas lo saben, pero te puedes ahorrar más dinero contratando a un trabajador por cada actividad a realizar que un multiusos. Y es que éste último, por el exceso de trabajo, terminará enfermándose y ausentándose de la oficina. Contrario a mantener a un grupo de individuos que se concentren en un solo proyecto y aseguren resultados satisfactorios.
- Actitud. Modificar las actitudes de los empleados incidirá directamente en el clima laboral, y qué mejor manera de trabajar que rodearse de un ambiente receptivo, adaptativo y motivado.
- Crecimiento. Siempre es mejor apostar por desarrollar las habilidades de los

empleados y que sean ellos, que ya conocen la forma de trabajar de la empresa, los que se conviertan en los líderes de la compañía, permitiendo continuar con las metas a alcanzar.

- Sin supervisión. El líder puede dedicarse 100% a sus actividades, debido a que los monitoreos se habrán reducido. Todos los empleados saben lo que deben hacer y lo realizan de la mejor manera posible. No hay necesidad de que alguien esté detrás de ellos todo el tiempo.
- Identificación. Nadie se pone la camiseta de una empresa donde en vez de tratarlos como seres humanos, se apuesta por máquinas de trabajo. Ofrece oportunidades de crecimiento y desarrollo, y fomentará la lealtad en el equipo.
- Rendimiento. Conocer de qué consiste un puesto y las actividades a desarrollar en éste, no sólo hace más sencillo el objetivo a alcanzar, sino que elevan el rendimiento de trabajo.
- Superación de crisis. Ninguna empresa capacitada y preparada se hunde ante una crisis. Los colaboradores sabrán perfectamente cómo actuar ante una situación de emergencia.

Por último las micro y pequeñas empresas mediante la capacitación logran muchos beneficios, lo más destacable, es que se están formando nuevos líderes, la cual cooperen al trabajo en equipo, y mejoren las habilidades de otros trabajadores, que quizá aún no han captado correctamente los programas de capacitación.

### **2.3 Marco teórico y conceptual**

EL rubro de las constructoras en Chimbote se iniciaron hace varios años, estas empresas surgieron por la necesidad de viviendas seguras en la sociedad, a través de estas empresas, la población ha podido mejorar su calidad de vida, ya que no solo estas actividades de construcción se dan en el sector privado sino también en el sector público, entonces las obras como pistas, veredas, colegios, etc.; sin duda han mejorado la seguridad de la población, con el pasar de los años este rubro se ha encaminado hacia una actividad integrada, especializándose en la implementación y desarrollo de procesos industrializados de diseño

y construcción de proyectos de inversión, vivienda y oficinas, obras de infraestructura y ejecución de macro proyectos urbanísticos y comerciales.

### **Constructoras en el Perú**

En el Perú el rubro de las inmobiliarias, crecía en cifras significativas, pero la crisis política, económica y social, ha reducido la venta de viviendas, y esto ha influido considerablemente en la rentabilidad de estas empresas, se puede decir que aunque existe una caída, sin duda seguirán en el camino, porque el sector de las constructoras no se terminara, ya que existe la necesidad de obras privadas y públicas.

### **Micro y pequeñas empresas del rubro constructoras**

Este negocio consiste en la construcción de obras ya sean obras, públicas o privadas.

#### **a) Obras Públicas:**

Las carreteras, puentes, aeropuertos, saneamiento, infraestructura de riego, y todo lo concerniente al sector público, en este caso los contratantes son los Municipios, entidades públicas del País.

#### **b) Obras Privadas**

Están las que se dedican a edificios, casas, pistas, veredas, y todo lo concerniente al sector privado.

### **Clientes**

Otras constructoras

Colegios

Casas

Edificios

Musicalidades

### **Gestión de calidad de la Capacitación en las micros y pequeñas empresas del rubro**

## **constructoras**

Los gerentes si aplican herramientas de gestión, como es la capacitación, y esta se da mediante técnicas, como, los seminarios, charlas, conferencias, dando origen a un cambio en la cultura organizacional, porque los trabajadores son cada vez más responsables y está comprometido con su trabajo.

## **Gestión de calidad**

Es realizar de manera eficientes los procesos de gestión, utilizando herramientas como la capacitación, para la toma de decisiones, en cada una de las actividades.

## **Capacitación**

Es la trasferencia de conocimientos de una persona a otra, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal. Busca perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo, en función de las necesidades de la empresa, en un proceso estructurado con metas bien definidas.

### **III. HIPÓTESIS**

En esta investigación no se plantea una hipótesis, debido a que es una investigación descriptiva, es decir se describirá las partes más importantes de la Gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de la Investigación**

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño No experimental – transversal- descriptivo- cuantitativa.

Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, es decir, se observó la Gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro constructoras, distrito de Nuevo Chimbote, 2015, tal como se encuentra dentro de su contexto, conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.

Fue transversal por qué el estudio “Gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro constructoras, distrito de Nuevo Chimbote, 2015. Se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin. (2015)

Fue descriptivo porque solo se describió las características más relevantes de la Gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro constructoras, distrito de Nuevo Chimbote, 2015.

Fue cuantitativa, porque tuvo una estructura con la cual se pueden medir, ya que se utilizaron instrumentos de evaluación.

### **4.2. Población y muestra**

#### **a) Población**

La población del estudio estuvo conformada por 26 micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro constructoras, distrito de Nuevo Chimbote, 2015. La cual se obtuvo mediante un sondeo, es decir se contabilizaron las micro y pequeñas empresas, a través de una investigación de campo.

## b) Muestra

La muestra estuvo conformada por 26 micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro constructoras, distrito de Nuevo Chimbote, 2015. Es decir, se utilizó el 100% la población total, la cual obtuvo mediante un sondeo.

### 4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
Representantes	Persona natural o jurídica que representa y asume la responsabilidad de una Empresa.	Edad	<ul style="list-style-type: none"><li>- De 18 a 30 años</li><li>- De 31 a 50 años</li><li>- De 51 años a más</li></ul>	Razón
		Genero	<ul style="list-style-type: none"><li>- Masculino</li><li>- Femenino</li></ul>	Nominal
		Grado de instrucción	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sin instrucción</li><li>- Primaria</li><li>- Secundaria</li><li>- Superior no universitario</li><li>- Superior universitario</li></ul>	Ordinal
		Cargo	<ul style="list-style-type: none"><li>- Dueño</li><li>- Administrador</li></ul>	Nominal
		Tiempo en el Cargo	<ul style="list-style-type: none"><li>- 0 a 3 años</li><li>- 4 a 6 años</li><li>- 7 años a mas</li></ul>	Razón

*Continua...*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medición</b>
Micro y pequeñas empresas	MYPE es una unidad económica constituida por una persona natural y jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.	Cuantos años tiene la MYPE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 0 a 3 años</li> <li>- 4 a 6 años</li> <li>- 7 años a mas</li> </ul>	Razón
		N° trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 a 5 trabajadores</li> <li>- 6 a 10 trabajadores</li> <li>- 11 a más trabajadores.</li> </ul>	Razón
		Personas que trabajan en la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personas familiares</li> <li>- Personas no familiares</li> </ul>	Nominal
		Finalidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Generar ganancias</li> <li>- Subsistencia</li> </ul>	Nominal

*Continua...*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medición</b>
Gestión de calidad en la capacitación	La gestión de calidad de la capacitación, es una de las técnicas modernas de gestión, ya sea mediante un buen liderazgo, o empoderamiento, para poder generar excelentes programas de capacitación basados en el perfil de cada trabajador, de esta manera se incrementa la productividad de la empresa.	Termino gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> </ul>	Nominal
		Técnicas modernas de gestión de calidad que aplica:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Benchmarking</li> <li>- Empowerment</li> <li>- Lluvia de ideas</li> <li>- Las 5 S</li> <li>- Liderazgo empresaria</li> <li>- Otros</li> </ul>	Nominal
		Dificultades del personal en la implementación de la gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poca iniciativa</li> <li>- Aprendizaje lento</li> <li>- No se adapta a los cambios</li> <li>- Desconocimiento del puesto</li> <li>- Otros</li> </ul>	Nominal
		Técnicas para medir el rendimiento del personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La observación</li> <li>- La evaluación</li> <li>- La escala de puntuaciones</li> <li>- Evaluación 360°</li> <li>- Otros</li> </ul>	Nominal
		La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> <li>- No opina</li> </ul>	Nominal
		Se capacita (empresario)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> </ul>	Nominal
		Se capacita (personal)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sí</li> <li>- No</li> </ul>	Nominal
		Cuantos cursos de capacitación recibió este año(personal)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1</li> <li>- 2</li> <li>- 3</li> <li>- 4 a mas</li> <li>- Ningún curso</li> </ul>	Nominal

*Continua...*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medición</b>
Gestión de calidad en la capacitación	La gestión de calidad de la capacitación, es una de las técnicas modernas de gestión, ya sea mediante un buen liderazgo, o empoderamiento, para poder generar excelentes programas de capacitación es base al perfil de cada trabajador, de esta manera se incrementa la productividad de la empresa.	Temas de capacitación recibidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Competitividad y emprendimiento</li> <li>- Seguridad y primeros auxilios</li> <li>- Dirección</li> <li>- Otros</li> <li>- Ningún curso</li> </ul>	Nominal
		La capacitación es relevante	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sí</li> <li>- No</li> </ul>	Nominal
		Para usted la capacitación es:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inversión</li> <li>- Gasto</li> </ul>	Nominal
		Temas de capacitación recibidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Competitividad y emprendimiento</li> <li>- Seguridad y primeros auxilios</li> <li>- Dirección</li> <li>- Otros</li> <li>- Ningún curso</li> </ul>	Nominal

#### **4.4. Técnicas e Instrumentos**

La técnica que se utilizó para recolectar información es la encuesta, para registrar la información se utilizó un cuestionario estructurado por 20 preguntas relacionadas a los aspectos generales de la MYPE (4) al empresario (5), y a la variable en estudio: Gestión de calidad en la capacitación (11)

#### **4.5. Plan de Análisis.**

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo de las variables en estudio; se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales; así como figuras estadísticas.

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizaron los siguientes programas: Microsoft Word: Es un procesador de textos de Office 2013, la enésima versión de la popular suite de ofimática de Microsoft, con este software se hizo posible la redacción digital y posteriores modificaciones. Acrobat Reader XI: Es un software gratuito que permite leer archivos digitales de extensión PDF, como fue el caso de los antecedentes que se descargaron desde la biblioteca virtual. Microsoft Excel: Es un programa desarrollado y distribuido por Microsoft, el mismo que fue utilizado para llevar a cabo la tabulación y la elaboración y diseño de las figuras correspondientes a los resultados obtenidos en las encuestas.

#### 4.6. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Métodos y diseños	Instrumentos y Procesamiento
¿Cuáles son las principales características de la Gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro constructoras, distrito de Nuevo Chimbote, 2015?	<p>Objetivo general Describir las principales características de la Gestión de calidad de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro constructoras, distrito de Nuevo Chimbote, 2015.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> .Describir las principales características de los gerente y/o representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro constructoras, distrito de Nuevo Chimbote, 2015.</p>	Gestión de calidad en la capacitación	<p><b>Población:</b> La población del estudio estuvo conformada por 26 micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro constructoras, distrito de Nuevo Chimbote, 2015. La cual se obtuvo mediante un sondeo. (Ver anexo n°3)</p> <p><b>Muestra</b> La muestra estuvo conformada por 26 micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro constructoras, distrito de Nuevo Chimbote, 2015. Es decir, se utilizó toda la población.</p>	<p>Diseño Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño No experimental – transversal-descriptivo-cuantitativa. Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, es decir, se observó la Gestión de calidad de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro constructoras, distrito de Nuevo Chimbote, 2015, tal como se encuentra dentro de su contexto, conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.</p>	<p><b>Técnica</b> La técnica utilizada es la encuesta. Instrumentos En el estudio se utilizó el instrumento del cuestionario</p> <p><b>Plan de análisis</b> Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizó como soporte el programa Excel, Microsoft Word, para la redacción digital y Acrobat Reader XI, para leer archivos digitales.</p>

*Continua...*

Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Métodos y diseños	Instrumentos y Procesamiento
<p>¿Cuáles son las principales características de la Gestión de calidad de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro constructoras, distrito de Nuevo Chimbote, 2015?</p>	<p>. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro constructoras, distrito de Nuevo Chimbote, 2015.</p> <p>.Determinar las principales características de la Gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro constructoras, distrito de Nuevo Chimbote, 2015.</p>	<p>Gestión de calidad en la capacitación</p>		<p>Fue transversal por qué el estudio “Gestión de calidad de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro constructoras, distrito de Nuevo Chimbote, 2015. Se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin. (2015)</p> <p>Fue descriptivo porque solo se describió las características más relevantes de la Gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro constructoras, distrito de Nuevo Chimbote, 2015.</p> <p>Fue cuantitativa, porque tuvo una estructura con la cual se pueden medir, ya que se utilizaron.</p>	

#### **4.7 Principios éticos:**

- Principio de autonomía. La autonomía del individuo es la capacidad de escoger libremente, en sus elecciones, es decir para el trabajo de investigación, se pudo escoger libremente los temas a resolver, en este caso se escogió el tema Gestión de calidad en la Capacitación, ya que, de acuerdo con mi perfil, de esta manera el trabajo se hizo con mayor voluntad y esfuerzo.
- Confiabilidad: La investigación se llevó a cabo basándose en el principio de fiabilidad porque se buscó y ubicaron datos reales sobre la Gestión de calidad en la capacitación, para posteriormente tomarlas como fuentes 100% confiables. Así mismo se respetó el derecho de autor, ya que no hubo apropiación ilícita de la información de la fuente y se hizo uso de la misma sin alteraciones y/o modificaciones.
- Respeto a la dignidad humana: Se respetó la dignidad humana de todos los involucrados, tanto del investigador, asesor, y otros que colaboraron, en el desarrollo del trabajo de investigación, sin hacer distinción de su nacionalidad, raza, credo o estatus económico y social. Todo aporte requerido y ubicado es valioso e inviolable.
- Confidencialidad: Se respetó el derecho de confidencialidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas, asegurándoles que no va habría ningún tipo de conflicto de interés por parte de la información brindada por las fuentes, así como su protección mediante el anonimato para no perjudicar directa o indirectamente a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas encuestadas.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

**Tabla 1.** Características del representante de las micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro constructoras, distrito de Nuevo Chimbote, 2015.

<b>Datos generales:</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
<b>Edad (años)</b>		
18 – 30	8	30,8
31 – 50	18	69,2
51 años a más.	0	0,0
Total	26	100,0
<b>Sexo</b>		
Femenino	2	7,7
Masculino	24	92,3
Total	26	100,0
<b>Grado de instrucción</b>		
Sin instrucción	0	0,0
Primaria	0	0,0
Secundaria	0	0,0
Superior no universitaria	10	38,5
Superior universitaria	16	61,5
Total	26	100,0
<b>Cargo</b>		
Dueño	14	53,8
Administrador	12	46,2
Total	26	100,0
<b>Tiempo en el Cargo</b>		
0 a 3 años	0	0,0
4 a 6 años	14	53,8
7 años a más	12	46,2
Total	26	100,0

*Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro constructoras, distrito de nuevo Chimbote, 2015.*

**Tabla 2.** Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro constructoras, distrito de nuevo Chimbote, 2015.

<b>De la Empresa:</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
<b>Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro (años)</b>		
0 a 3 años	4	15,4
4 a 6 años	8	30,8
7 años a más	14	53,8
Total	26	100,0
<b>Numero de colaboradores</b>		
1 a 5	0	0,0
6 a 10	14	53,8
11 a más	12	46,2
Total	26	100,0
<b>Personas que trabajan en su empresa</b>		
Familiares	7	26,9
Personas no familiares	19	73,1
Total	28	100,0
<b>Objetivo de la empresa</b>		
Generas ganancias	26	100,0
Subsistencia	0	0,0
Total	26	100,0

*Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro constructoras, distrito de nuevo Chimbote, 2015.*

**Tabla 3.** Características de la Gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro constructoras, distrito de Nuevo Chimbote, 2015.

<b>Gestión de calidad en la capacitación</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
<b>Termino gestión de calidad</b>		
Si	26	100,0
No	0	0,0
Total	26	100,0
<b>Técnicas de gestión que aplica</b>		
Benchmarking	4	19,2
Empowerment	6	23,1
Lluvia de ideas	11	42,3
Las 5 S	0	0,0
Liderazgo empresarial	5	15,4
Total	26	100,0
<b>Dificultades en la implementación de la gestión de calidad</b>		
Poca iniciativa	8	30,8
Aprendizaje lento	2	7,7
No se adapta a los cambios	16	65,5
Desconocimiento del puesto	0	0,0
Total	26	100,0
<b>Técnicas para medir el rendimiento</b>		
La observación	6	23,1
La evaluación	20	76,9
La escala de puntuaciones	0	0,0
Evaluación 360°	0	0,0
Total	26	100,0
<b>La gestión de calidad mejorar el rendimiento</b>		
Si	26	100,0
No	0	0,0
Total	26	100,0
<b>Recibe capacitación empresarial</b>		
Si	20	76,9
No	6	23,1
Total	26	100,0

*Continua...*

**Tabla 3:** Características de la Gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro constructoras, distrito de Nuevo Chimbote, 2015.

*Concluye*

<b>Gestión de calidad en la capacitación</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
<b>Recibieron capacitación este año</b>		
Si	26	100,0
No	0	0,0
Total	6	100,0
<b>Cuantos cursos de capacitación recibió</b>		
1	14	53,0
2	12	40,0
3	0	0,0
4 a más.	0	0,0
Ninguno	0	7,0
Total	26	100,0
<b>Tema de capacitación recibida</b>		
Competitividad y emprendimiento	5	19,2
Seguridad y primeros auxilios	3	11,5
Dirección	18	69,3
Otros	0	0,0
Ningún curso	0	0,0
Total	26	100,0
<b>La capacitación es relevante</b>		
Si	26	100,0
No	0	0,0
Total	26	100,0
<b>La capacitación es una</b>		
Inversión	26	100,0
Gasto	0	0,0
Total	26	100,0

*Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro constructoras, distrito de Nuevo Chimbote, 2015*

## 5.2 Análisis de Resultados:

**Tabla 1. Características generales de los representantes legales de la micro y pequeña empresa.**

- El 69,2% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene una edad entre 31-50 años, esto contrasta con Esquivel, (2015), el cual nos muestra que, el 33.3 % manifiestan tener de 26-35 años de edad, del mismo modo con Beteta, (2013), el cual muestra que, el 67% oscilan entre las edades de 30 a 40 años, de la misma manera con Lázaro, (2013), el cual muestra que, el 45% de empresarios tienen entre 28 – 37 años de edad. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas son personas adultas capaces de asumir cargos tan importantes, para crear estrategias en este rubro.
- El 92,3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino, esto coincide con Esquivel, (2015), el cual nos muestra que, el 87.5% son de sexo masculino, del mismo modo con Lázaro, (2013), el cual muestra que, el 51% de empresarios encuestados manifiestan ser de sexo masculino. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas son personas del género masculino, considerándose como personas capaces para este tipo de actividad, así también tienen un fuerte carácter en las negociaciones con los clientes.
- El 61,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen estudios superiores universitarios, esto coincide con Beteta, (2013), el cual muestra que, el 67% tienen estudios de nivel superior. Pero esto contrasta con Esquivel, (2015), el cual nos muestra que, el 40.2% manifiestan tener un grado de instrucción superior no universitario. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas trabajan personas preparadas con conocimientos básicos sobre la administración, para las distintas funciones de la empresa.
- El 53,8% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son los dueños, esto coincide con Beteta, (2013), el cual muestra que, el 50% son propietarios. Por otra parte, esto contrasta con Lázaro, (2013), el cual muestra que, el 79% de

empresarios manifiestan que desempeñan el cargo de administrador de la empresa. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas son los que direccionan sus negocios hacia el camino de la excelencia, puesto que ellos tienen la experiencia necesaria.

- El 53,8% de los representantes de las micro y pequeñas empresas llevan en el cargo entre 4 a 6 años. No existe comparación con ninguno de los antecedentes. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas llevan un buen tiempo en el cargo, lo cual permite que tengan mayores conocimientos del mercado empresarial.

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

- El 53,8% de las micro y pequeñas empresas tienen más de 7 años en el rubro, esto coincide con Beteta, (2014), el cual muestra que, el 67% tiene más de 5 años en el rubro. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas son negocios rentables, puesto que tienen varios años de actividad, y esto les ha permitido posicionarse.
- El 53,8% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 6 a 10 colaboradores, esto parcialmente coincide con Beteta, (2014), el cual muestra que, el 67% tienen de 4 a 10 trabajadores. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas generan empleo a varias familias, además porque las empresas tienen la suficiente capacidad de liquidez para afrontar sus deberes, en este caso el pago a los trabajadores.
- El 73,1% de las micro y pequeñas empresas tienen como trabajadores a personas no familiares. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas asigna cargos solo a personas que están preparadas, en algunos casos sus familiares tienen otro tipo de oficio, por ello en el área de recursos humanos solo se contrata al personal de acuerdo a sus capacidades.
- El 100% de las micro y pequeñas empresas fueron creadas para generar ganancias, esto coincide con Lázaro, (2013), el cual muestra que, el 100% de las micro y pequeñas se formaron con fines de obtener ganancias. Esto demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas desean mayor rentabilidad para sus accionistas, ya que

saben que esa es la base para el éxito.

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

- El 100% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas aseguran que conocen del término gestión de calidad. Esto demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas si aplican gestión de calidad, esto se debe a que, si se capacitan en este tema, así también recibieron información en sus estudios superiores.
- El 42,3% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas aplican en su gestión la técnica lluvia de ideas. Esto demuestra que la minoría relativa de las micro y pequeñas empresas acuden a todo su personal. para proponer nuevas ideas, la cual faciliten el desarrollo de sus negocios.
- El 65,5% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas aseguran las dificultades en la aplicación de la gestión de calidad, es que no se adaptan a los cambios. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas no se adaptan a los cambios del entorno es decir no están al día con las nuevas tendencias, ya sea en las ventas, innovación, etc.
- El 76,9% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas miden el rendimiento del personal a través de la evaluación. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas miden el desempeño de sus trabajadores, de acuerdo a nivel de productividad que han tenido durante los meses, además que se les otorga premio e incentivos por ser los mejores trabajadores.
- El 100% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas aseguran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa. No existe comparación con ningunos de los antecedentes. Esto demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas sienten mucha confianza en seguir capacitándose en el tema de gestión de calidad, puesto que ello les permite optimizar sus recursos.
- El 76,9% de los representantes encuestados de las micro y pequeñas empresas se capacitaron. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas acuden

a capacitaciones o seminarios que brindan algunas universidades, o también mediante pagos a algún asesor, o alguna institución que está enfocada a mejorar la dirección empresarial.

- El 100% de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas si reciben capacitación, esto parcialmente coincide con Adanaque, (2013), el cual muestra que, el 70% de trabajadores si se capacita por propia decisión. Esto demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas, valoran a sus trabajadores puesto que se les capacita en el tema que les corresponde, claro está de acuerdo a cada función en la empresa.
- El 53,8% de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas, han recibido 1 curso de capacitación este último año. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector capacitan al personal en solo un curso, por lo cual ellos se sienten más satisfechos en sus puestos de trabajo, puesto que ahora son más productivos.
- El 69,3% de los representantes encuestados de las micro y pequeñas empresas, han recibido capacitación en el tema de dirección. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas consideran que su personal lleve temas de capacitación en la dirección empresarial, puesto que ello permita que se formen líderes y no dependa de mucha supervisión.
- El 100% de los representantes encuestados de las micro y pequeñas empresas, considera que la capacitación es relevante, esto coincide con Zoila, (2014), el cual muestra que, el 77% consideran importante a la capacitación Esto demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas siempre se han preocupado por mejorar su capital humano, puesto que esto les permite que reduzcan los costos de producción.
- El 100% de los representantes encuestados de las micro y pequeñas empresas consideran que la capacitación es una inversión, esto coincide con Zoila, (2014), el cual muestra que, el 93% de los encuestados manifestaron que no consideran a la capacitación como una inversión. Esto demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas consideran que la capacitación en su inversión, que, aunque es a

largo plazo, los frutos serán muy potentes, ya que el objetivo principal es mejorar las utilidades de la empresa.

## **VI. CONCLUSIONES**

La mayoría de los representantes tienen una edad promedio entre 31 a 50 años, son de género masculino, cuentan con grado de instrucción superior universitaria, son los dueños de la empresa y llevan en el cargo entre 4 a 6 años.

La mayoría de las micros y pequeñas empresas, tienen un tiempo de permanencia en el rubro de más de 7 años, tienen entre 6 a 10 trabajadores, siendo personas no familiares, por último las empresas se formaron para generar ganancias.

La mayoría de los representantes conocen el término gestión de calidad, y aplican la lluvia de ideas, a su vez mencionan que las dificultades en la implementación de la gestión es que el personal no se adapta a los cambios del entorno, del mismo modo miden el rendimiento del personal a través de la evaluación, por último afirman que la gestión de calidad mejora el rendimiento de la empresa. Por otra parte la mayoría si se capacita, a su vez capacitan a su personal, y este último año ha llevado 2 cursos de capacitación, siendo la dirección empresarial como tema de capacitación.

## **RECOMENDACIONES**

- Mejorar sus habilidades en la gestión de calidad, y tomen en cuenta la herramienta de Bechmarking, para que por medio de ella podrán evaluar las técnicas de mercadotecnia de las demás constructoras y de acuerdo ellos establecer estrategias para poder ser más competitivos y posiciones en el mercado.
- Enfocar en capacitar al personal en el de marketing, ya que por medio de esta técnica podrá ofrecer mejor sus productos, los trabajadores podrán investigar mejor su mercado, y de acuerdo a ello ofrecer sus servicios de acuerdo a la necesidades de los clientes, además es necesario impulsar el prestigio de las empresas, a través de la participación en algún evento cultural de Nuevo Chimbote, con el fin de que se genere una mejor imagen de la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adanaque, L. (2013) Capacitación y la rentabilidad en las MYPE servicio – rubro hospedaje de Piura, año 2013 (Tesis pre grado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú.
- Beteta, (2013) Caracterización de la gestión de calidad en las mypes del sector servicio - rubro hotelero de la urbanización el pacífico, nuevo Chimbote, 2013 (Tesis pre grado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú.
- Brachfield, P. (2015). Los problemas de cobro de las empresas españolas. Recuperado el 16 de Octubre del 2017 de, [http://www.finyear.com/Los-problemas-de-cobro-de-las-empresas-espanolas\\_a3326.html](http://www.finyear.com/Los-problemas-de-cobro-de-las-empresas-espanolas_a3326.html)
- Coba, D. (2016). ¿Qué es la capacitación y por qué es importante que inviertas en formar a tus trabajadores?. Recuperado de, <https://www.gestion.org/formacion-empresarial/53801/que-es-capacitacion/>
- Esquivel, S. (2015) Caracterización del clima organizacional como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro hoteles del distrito de Chimbote, 2015 (Tesis pre grado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú.
- Friego, E. (s.f). ¿Qué es la Capacitación?. Recuperado de, <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>
- García, N. (2016). 7 Ventajas de la Capacitación de Personal. Recuperado el 21 de Octubre del 2017 de, <http://blog.people-cloud.com/7-ventajas-de-la-capacitacion-de-personal>
- Guiarratana, M. (2008). Como capacitar a su personal. Recuperado de, [http://www.degerencia.com/articulo/como\\_capacitar\\_a\\_su\\_personal](http://www.degerencia.com/articulo/como_capacitar_a_su_personal)

- Hemi, E. (2017) Beneficios de la gestión empresarial: ¿Cómo alcanzar el éxito en tiempos revueltos?. Recuperado de, <https://beatsolutions.es/2017/01/11/beneficios-de-la-gestion-empresarial-como-alcanzar-el-exito-en-tiempos-revueltos/>
- Hernández, L. (2012) Concepto de capacitación, objetivos e importancia. Recuperado de, <http://lunitahernandez.blogspot.pe/2012/04/concepto-de-capacitacion-objetivos-e.html>
- Lázaro, K. (2013) En su tesis titulada Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro hospedaje de la ciudad de Huaraz, 2013 (Tesis pre grado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú.
- Moratto, J (2007) Los cuatro pasos fundamentales de todo Proceso Administrativo. Recuperado de, <https://mercadosunidos.wordpress.com/2007/08/29/los-cuatro-pasos-fundamentales-del-proceso-administrativo/>
- Olvera, P. (s.f) 8 Problemas comunes en las Pymes y cómo resolverlos. Recuperado de, <http://www.engenium.com.mx/8-problemas-comunes-en-las-p>
- Pérez, I. (2015) ¿Por qué fracasan las pymes en Colombia?. Recuperado de, <http://www.dinero.com/economia/articulo/pymes-colombia/212958>
- Rodriguez, J. (s.f) Fases de capacitación. Recuperado de, <https://sites.google.com/site/capacitacionruv/fases-de-ca>
- Tompson, I. (2008) ¿Qué es Administración?. Recuperado de, <https://www.promonegocios.net/administracion/que-es-administracion.html>

Veliz, J. (2017) Cómo enfrentar problemas en el servicio de atención al cliente. Recuperado de, [http://epg.usil.edu.pe/enfrentar-problemas-servicio- atención-al-cliente/](http://epg.usil.edu.pe/enfrentar-problemas-servicio-atención-al-cliente/)

Zoila, M. (2014) Caracterización de la capacitación y financiamiento en las MYPE del sector turismo, rubro hostales en la ciudad de Sullana, año 2014 (Tesis pre grado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú.

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Cronograma de actividades.

ACTIVIDADES PROGRAMAS DAS	Setiembre			Octubre				Noviembre				Diciembre		
	4	12	13	14	15	20	27	04	11	18	27	01	08	15
Línea de investigación y Planteamiento del tema de investigación	X													
Planteamiento del problema.		X												
Determinación de los objetivos y justificación de la investigación.			X											
Revisión de la literatura.				X	X	X								
Marco teórico y conceptual- redacción de antecedentes.							X	X						
Marco teórico y conceptual- redacción de las bases teóricas.									X	X				
Redacción de la Metodología de investigación.											X			
Redacción de las Referencias bibliográficas.												X		
Presentación del informe de investigación para su evaluación.													X	X

## Anexo 2

### Recursos Necesarios

- Recurso humano.
- Recurso económico.
- Computadora.
- Unidades de almacenamiento (USB).

### Presupuesto

<b>Concepto</b>	<b>Valor</b>
Asesoramiento	S/. 1000.00
Pasajes	S/. 500.00
Internet	S/. 4400
Impresión del proyecto	S/. 15.00
Anillado	S/. 12.50
Otros	S/. 43.00
<b>Total</b>	<b>S/ 5,970.50</b>

### Anexo 3

#### Población

N°	MYPES	REPRESENTANTES	UBICACIÓN
1	Constructora e Inmobiliaria Cermapo S.A.C	Robert Gonzales	Frente a ovalo la familia.
2	Constructora Famig S.A.C	Anónimo	Por el colegio banchero rossi.
3	Constructora Montalvan Cv E.I.R.L	Fabrizio Tarazona	Frente al hospital regional, Nuevo Chimbote
4	Corporacion Industrial & Comercio En Red Rcj S.A.C	Anónimo	Avenida anchoveta Mercado nuevo amanecer puesto 110.
5	Inversiones y Construcciones Aneto E.I.R.L	Anónimo	A una cuadra de ovalo la familia.
6	Corporacion Gusraf S.A.C	Anónimo	Costado de colegio argentine.
7	Contratistas y Servicios Generales Estrella Polar S.R.L	Urtado	Espalda de la notaria magan.
8	Consultoria Educativa Siglo Xxi S.A.C	Anónimo	Frente al aeropuerto.
9	Constructora e Inmobiliaria Martinez E.I.R.L	Jorge Lomgombardi	Jiron inti raymi 201
10	Consortio Nueva Villa	Anónimo	Frente a ferreyros
11	Alroad S.A.C	Anónimo	Bellamar II etapa.
12	Ecrateb, Inversiones y Servicios Generales S.A.C	Anónimo	Panaderia el trugal por Renzo.
13	Inversiones Larg Naveda S.A.C	Jaime Contreras	Frente a la panamericana esquina, Nuevo Chimbote
14	Inversiones Rofer S.A.C	Anónimo	Frente al ovalo las Americas.
15	Representaciones Generales Jorsa S.A.C	Manuel Villa	Por el ovalo la familia
16	Servicios Generales Japir S.A.C	Anónimo	Espaldas de la notaria magan
17	Group Builder Of Friends S.A.C	Anónimo	Por el mercado buenos aires
18	Vera Contratistas Generales S.R.L	Anónimo	Por essalud, Nuevo Chimbote.
19	Inversiones y Construcciones Aneto E.I.R.L	Anónimo	A una cuadra de ovalo la familia
20	Sevisa Contratistas Generales S.R.L	Ramírez	F Frente loza deportiva ppa0
21	Proveedores y Servicios Industriales S & S E.I.R.L	Anónimo	Jiron moro 325

22	Mas Casas Bienes y Raices Grupo Inmobiliario S.A.C	Anónimo	Avenida coishco
23	Linares y Campana Constructores S.A.C	Anónimo	A dos cuadras del ovalo la familia, N
24	J & S Ingenieros S.A.C	Anónimo	Costado de loza deportiva de canalones
25	Iccsa Ingenieros S.A.C	Anónimo	rente al colegio abelardo quiñones
26	GRUPO MAISON	Patricio Cárdenas	Urb. Bruces Mz. F Lt. 49

## Anexo 4

### Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado:

GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO CONSTRUCTORAS, DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE, 2015”

Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

#### I. GENERALIDADES

##### 1.1. REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

###### 1. Edad

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

###### 2. Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

###### 3. Grado de instrucción

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

**4. Cargo que desempeña**

- a) Dueño
- b) Administrador

**5. Tiempo que desempeña en el cargo**

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

**1.2. Referente a las Características de las micro y pequeñas empresas.**

**6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro**

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

**7. Número de Trabajadores**

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores
- c) 11 a más trabajadores.

**8. Las personas que trabajan en su empresa son:**

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.

**9. Objetivo de creación**

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

**II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD**

**2.1. GESTIÓN DE CALIDAD**

**10. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?**

- a) Si
- b) No

**11. Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce:**

- a) Benchmarking
- b) Lluvia de ideas.

- c) Empowerment
- d) Las 5 c
- e) Liderazgo empresarial
- f) otros

**12. ¿Qué dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad?**

- a) Poca iniciativa
- b) Aprendizaje lento
- c) No se adapta a los cambios
- d) Desconocimiento del puesto
- e) Otros

**13. Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce:**

- a) La observación
- b) La evaluación
- c) Escala de puntuaciones
- d) Evaluación de 360°
- e) Otros

**14. ¿La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?**

- a) Si
- b) No
- c) No opina

**2.2.REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS:  
CAPACITACIÓN**

**15. Recibe capacitación empresarial (Empresario)**

- a) Si ( )
- b) No ( )

**16. Recibieron capacitación este año (personal)**

- a) Si ( )
- b) No ( )

**17. Cuantos Cursos de capacitación recibió usted durante este último Año.**

- a) 1 ( )
- b) 2 ( )
- c) 3 ( )
- d) 4 a más ( )

**18. Cuantos Cursos de capacitación recibió usted durante este último Año.**

- a) Marketing
- b) Liderazgo
- c) Dirección empresarial
- d) Otros
- e) Ninguno

**19. La capacitación es relevante**

- a) Si
- b) No

**20. ¿Cómo considera a la capacitación?**

- a) Inversión
- b) Gasto

## Anexo 5

### Figuras:

#### a) Referente los representantes de las micros y pequeñas empresas:

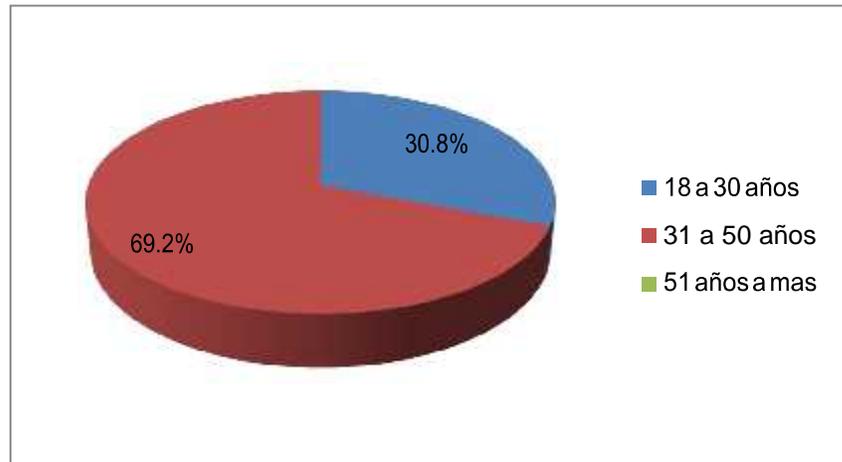


Figura 1. Edad del representante

Fuente: Tabla 1

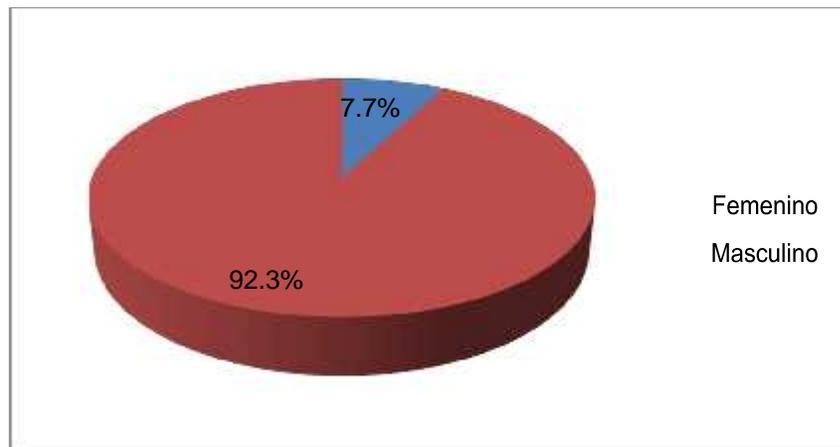


Figura 2. Genero del representante

Fuente: Tabla 1

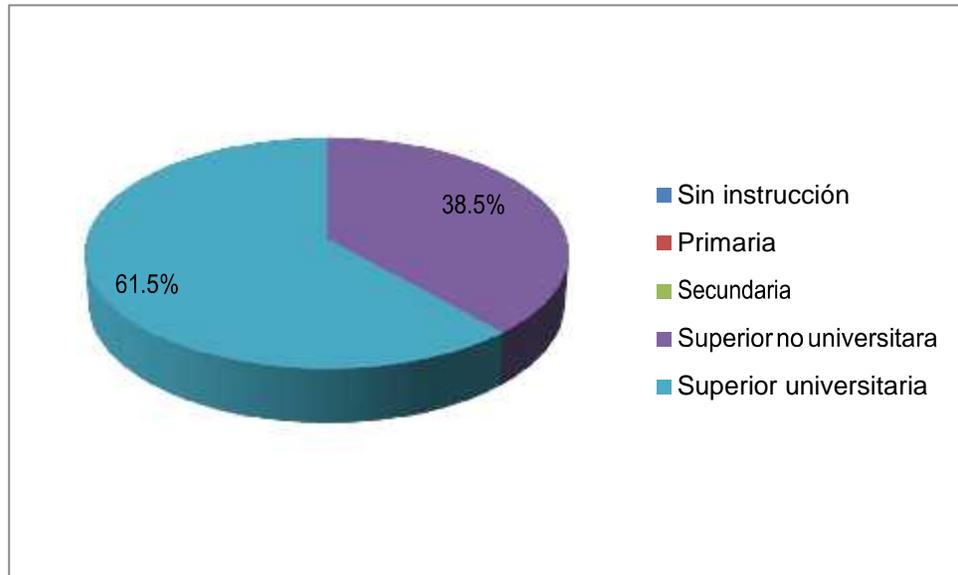


Figura 3. Grado de instrucción

Fuente: Tabla 1

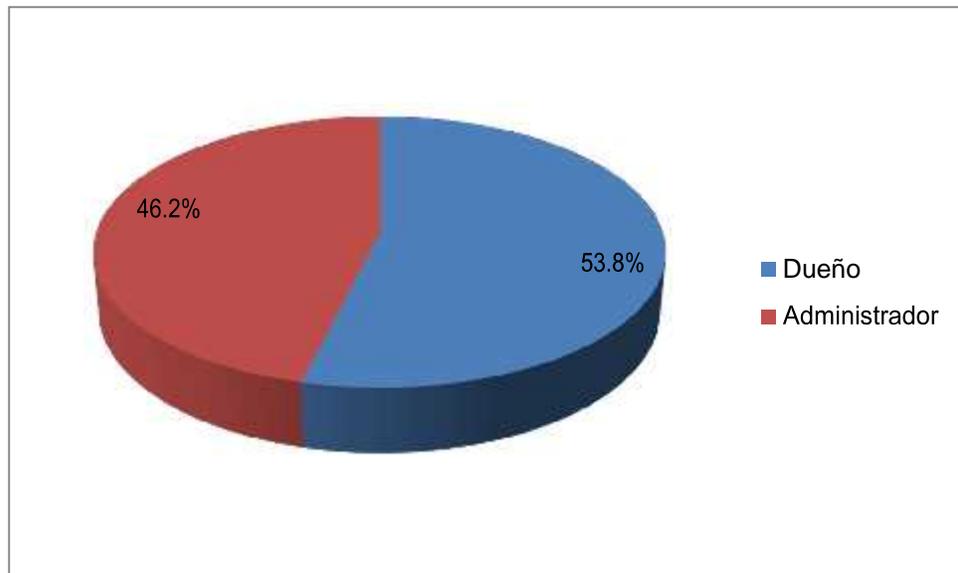


Figura 4. Cargo

Fuente: Tabla 1

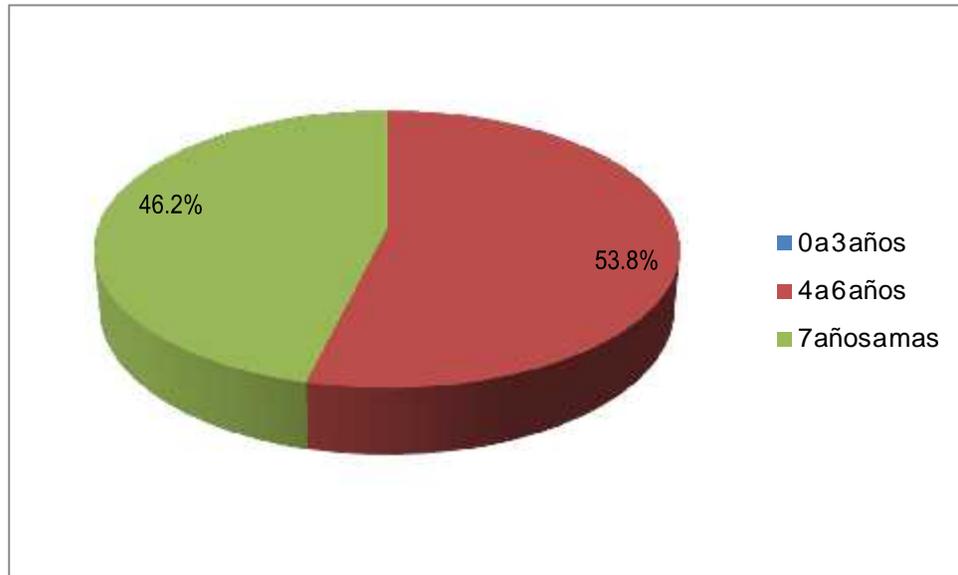


Figura 5. Tiempo en el cargo

Fuente: Tabla 1

**b) Referente a las micros y pequeñas empresas:**

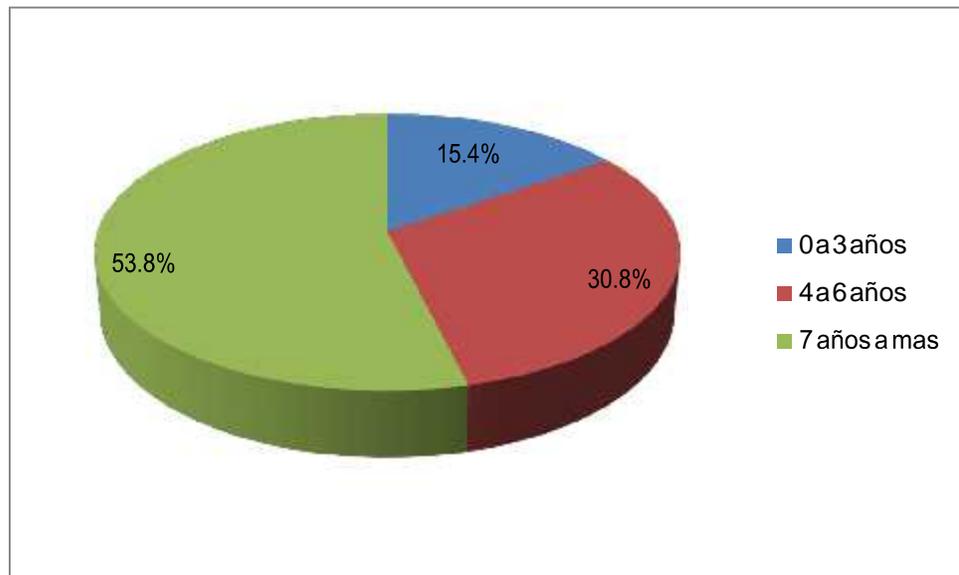


Figura 6. Genero del representante

Fuente: Tabla 2

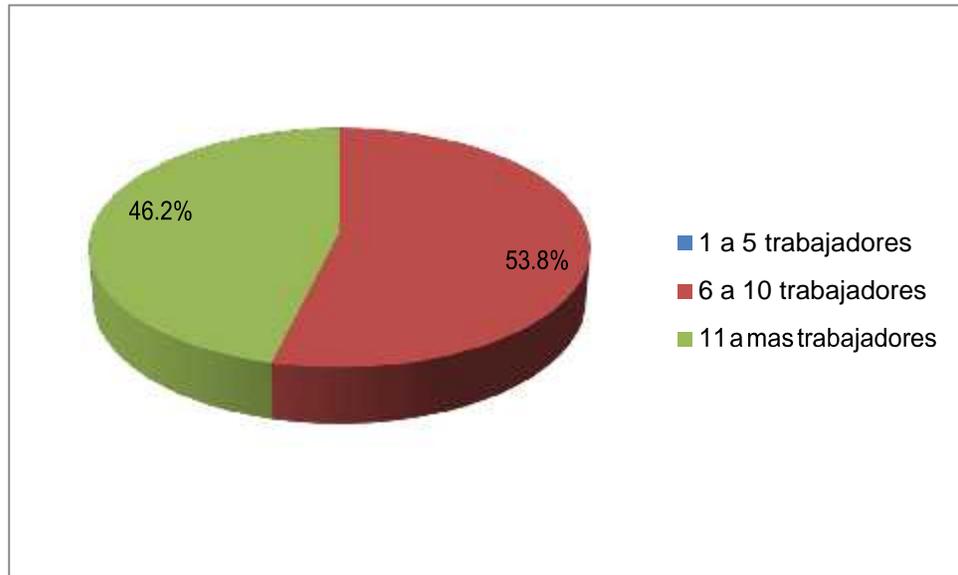


Figura 7. N° de trabajadores

Fuente: Tabla 2

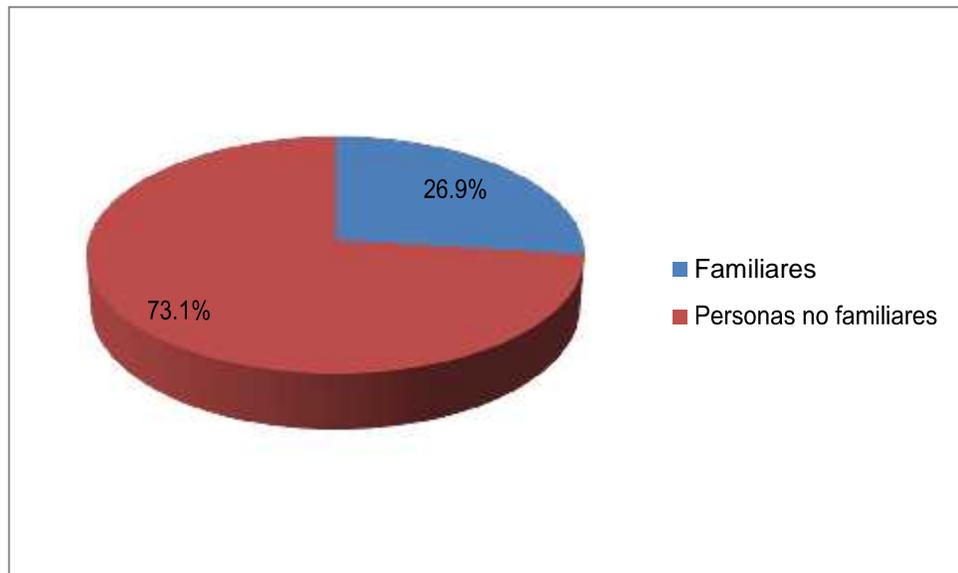


Figura 8. Personas que trabajan en la MYPE

Fuente: Tabla 2

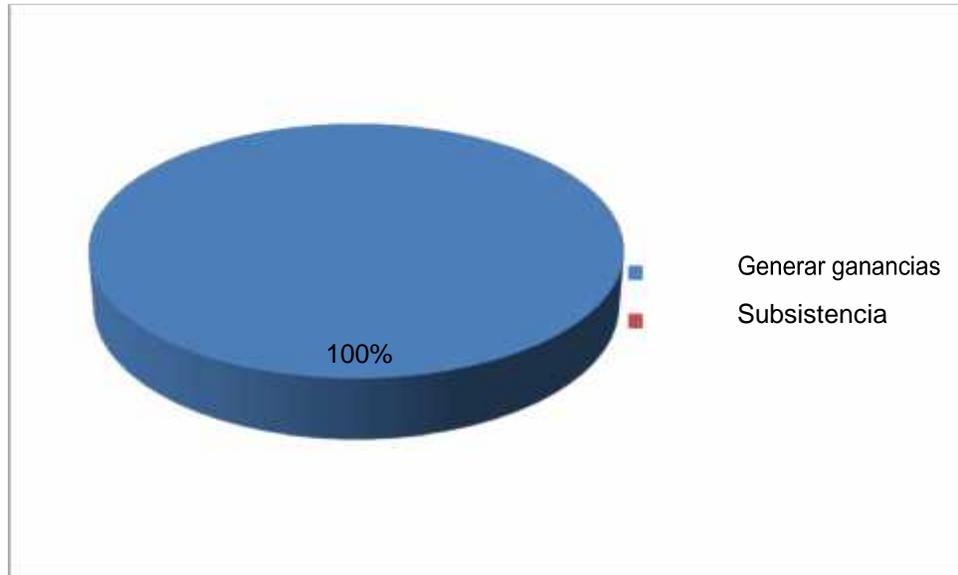


Figura 9. Finalidad de la MYPE

Fuente: Tabla 2

**c) Referente a la Gestión de calidad en la Capacitación en las micros y pequeñas empresas:**

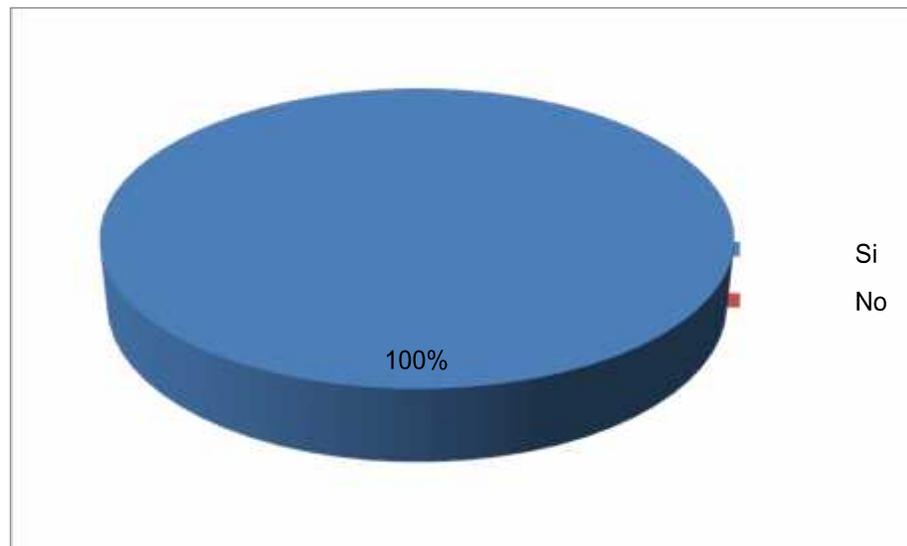


Figura 10. Conocen el término gestión de calidad

Fuente: Tabla 3

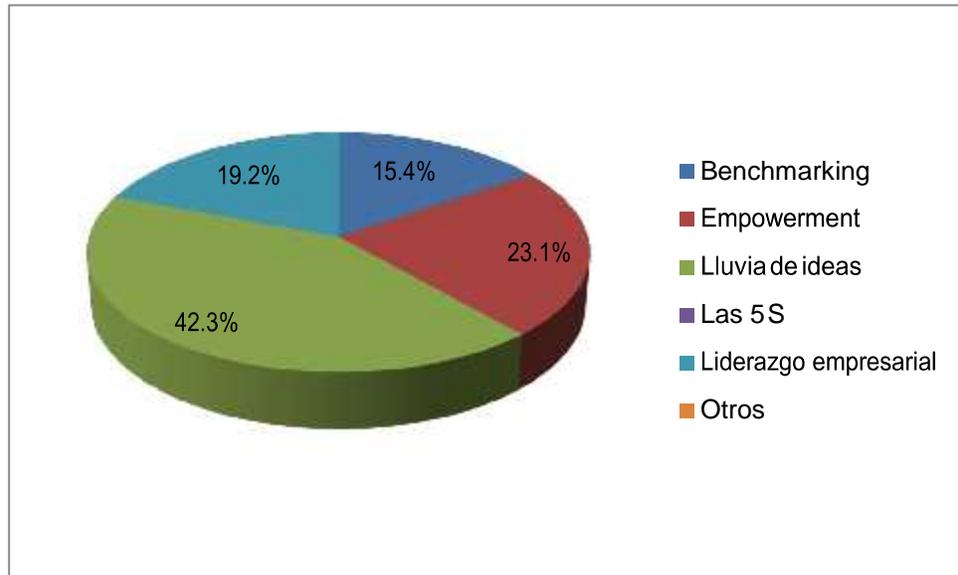


Figura 11. Herramientas de gestión de calidad que aplica

Fuente: Tabla 3

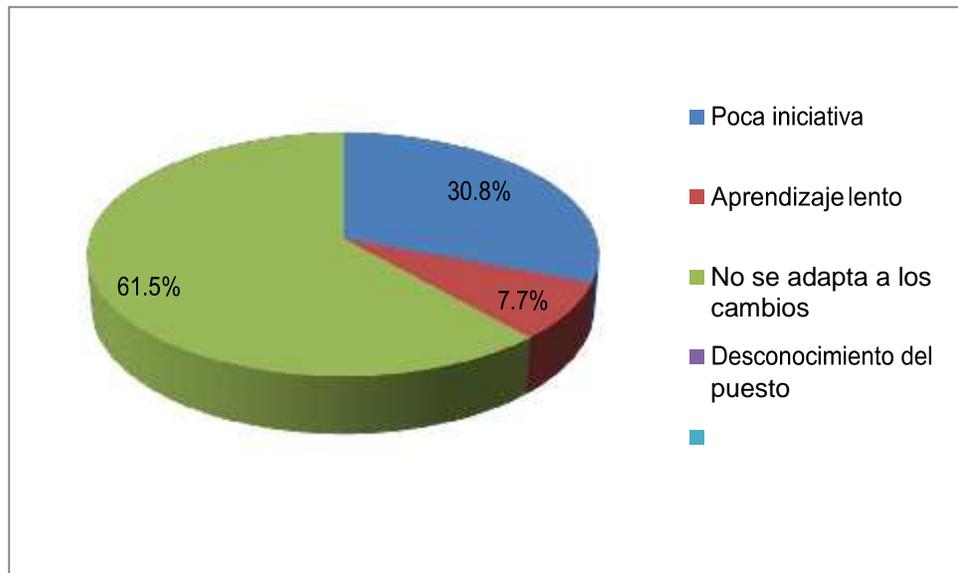


Figura 12. Dificultades del personal en la implementación de la gestión de calidad

Fuente: Tabla 3



Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento

Fuente: Tabla 3

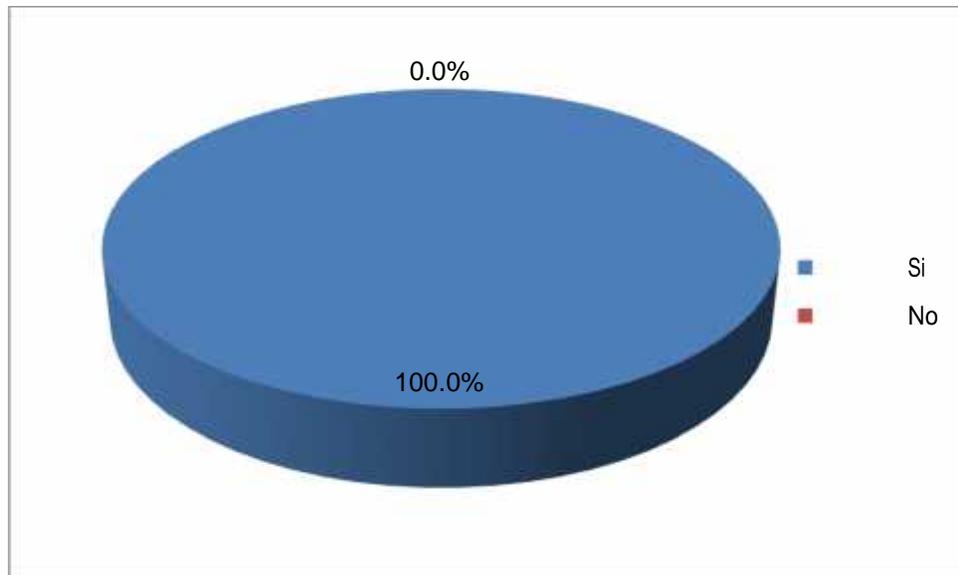


Figura 14. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa.

Fuente: Tabla 3

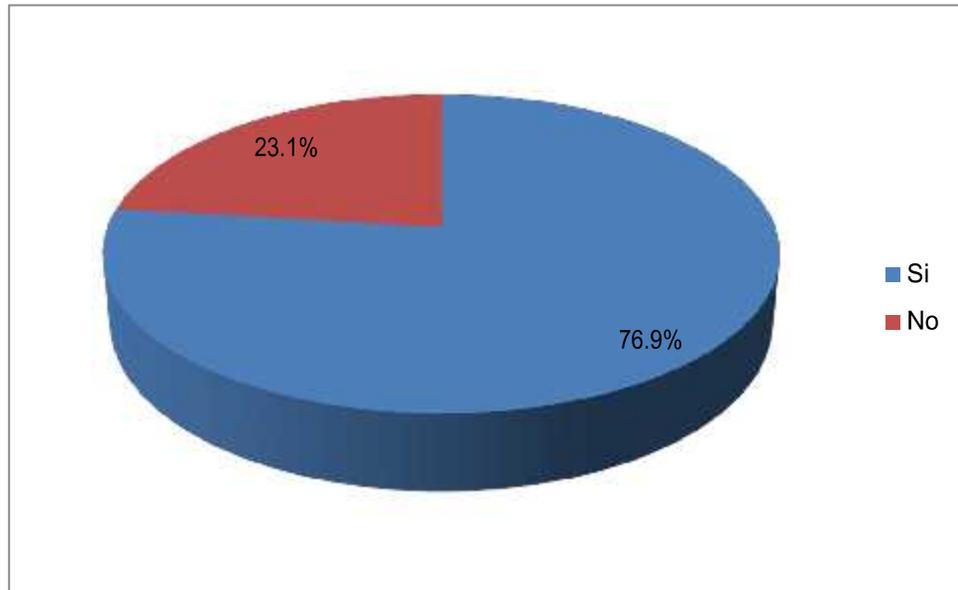


Figura 15 Recibe capacitación (empresario)

Fuente: Tabla 3

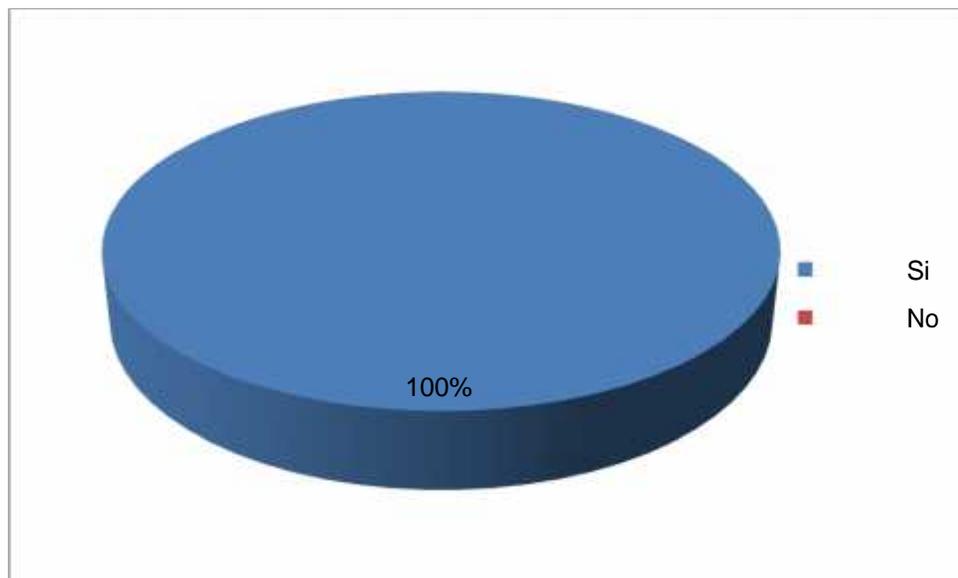


Figura 16. Recibe capacitación (personal)

Fuente: Tabla 3

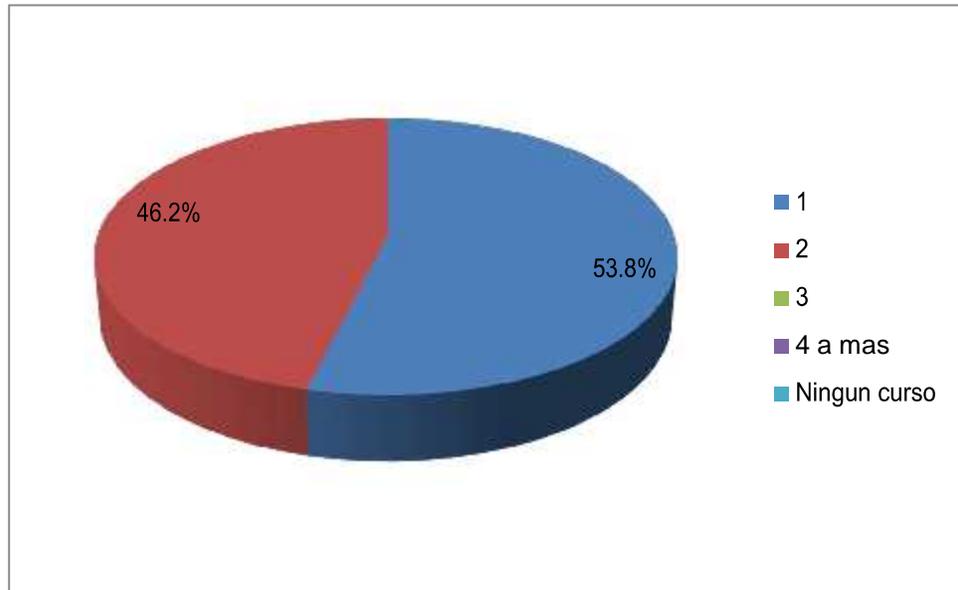


Figura 17. Cursos de capacitación recibidas al año

Fuente: Tabla 3

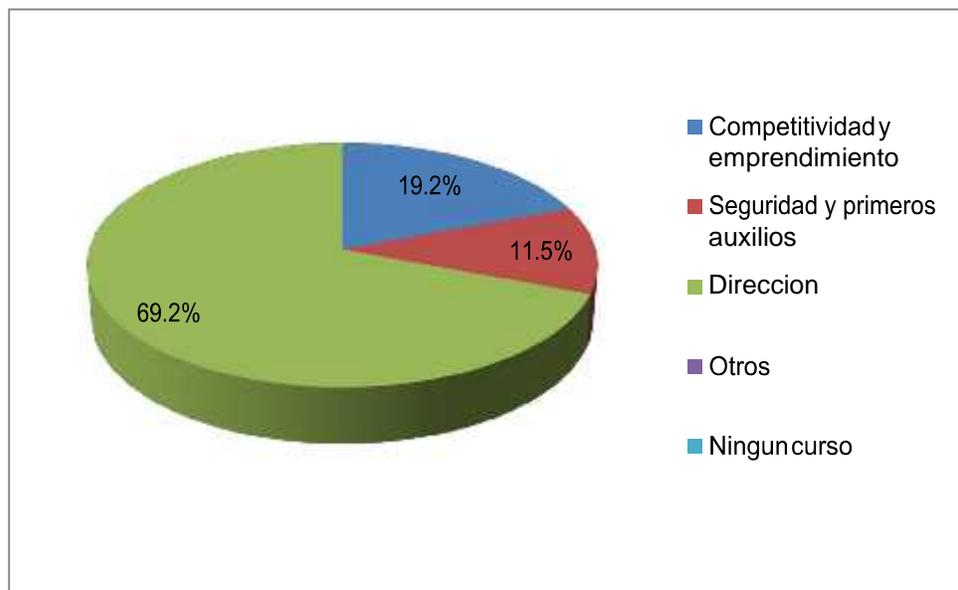


Figura 18. Temas de capacitación recibidas

Fuente: Tabla 3

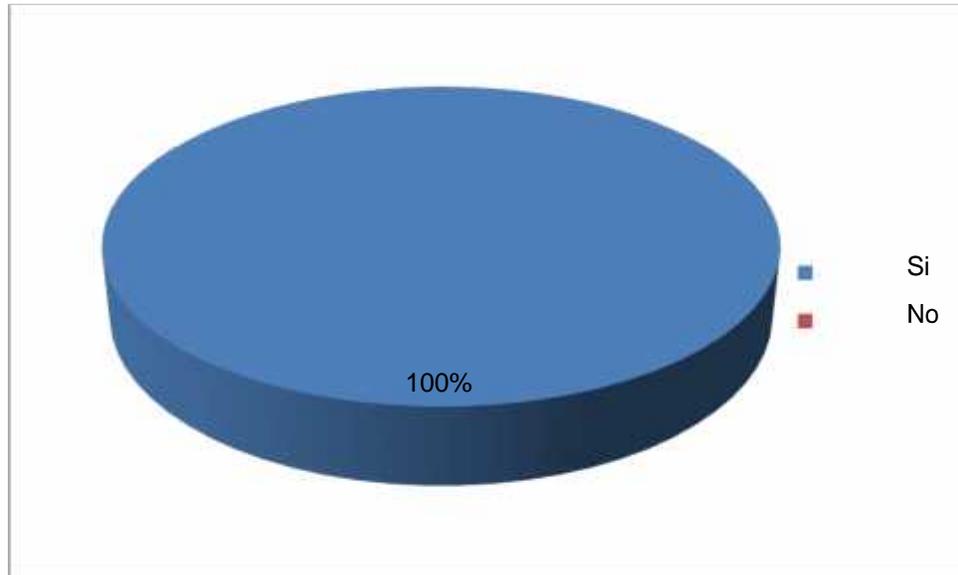


Figura 19. Relevancia de la capacitación

Fuente: Tabla 3

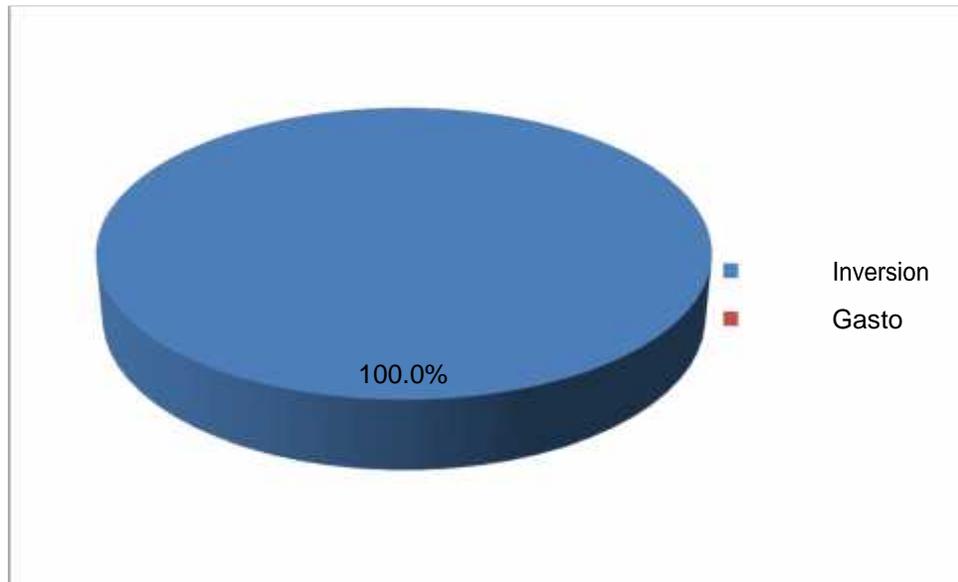


Figura 20. La capacitación es importante

Fuente: Tabla 3