



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

GESTIÓN DE CALIDAD Y LA CAPACITACIÓN DE LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
SERVICIOS, RUBRO INMOBILIARIO DE CHICLAYO, 2019

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

**AUTOR**

TORRES SOPLA, KERTIN GLITSMAN

ORCID: 0000-0002-6401-3922

**ASESOR**

CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

**CHIMBOTE- PERÚ**

**2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Torres Sopla, Kertin Glitsman

ORCID: 0000-0002-6401-3922

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

### **ASESOR**

Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

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

### **JURADO**

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Cerna Izaguirre, Julio César

ORCID: 0000-0002-5471-4549

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Morillo Campos, Yuly Yolanda

Presidente

Limo Vásquez, Miguel Ángel

Miembro

Cerna Izaguirre, Julio César

Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

A mi esposa y mis hijos.

## **DEDICATORIA**

A Dios, por su infinita misericordia y bondad, por nunca abandonarme y ayudarme a conseguir mis metas.

A mi Familia, por su constante apoyo y brindarme las fuerzas para mi superación.

Con mucha estima, a mi asesor Dr. Reinerio Centurión Medina, por su dedicada labor en la enseñanza, paciencia y comprensión, contribuyendo así al término de la investigación.

## **RESUMEN**

La presente investigación tuvo por objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad, la capacitación y plan de mejora de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro inmobiliario de Chiclayo, 2019. La investigación fue de diseño no experimental- transversal- descriptivo – de propuesta. Para el recojo de información se utilizó una población muestral de 10 microempresas a quienes se les aplicó un cuestionario de 16 preguntas a través de la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: El 100% de los representantes conocen el termino gestión de calidad. El 90% no implementa la gestión de calidad por la poca iniciativa del personal. El 100% considera que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. El 80% de los representantes no han recibido capacitación antes de crear su microempresa. El 100% considera a la capacitación como una inversión. El 90% no capacita a su personal por falta de dinero. La investigación concluye que: La totalidad de los representantes conoce el termino gestión de calidad, pero no la implementan debido a la poca iniciativa del personal. Asimismo, la mayoría no se ha capacitado antes de poner en marcha su idea de negocio, ni han capacitado a su personal por falta de dinero, pero consideran que si capacitan a su personal mejoraría el rendimiento de los trabajadores lo que conllevará a una mejor atención al cliente, generando fidelización y posicionamiento de las microempresas en la mente de los consumidores.

**Palabras clave:** Capacitación, Gestión de calidad, microempresas.

## **ABSTRACT**

The general objective of this research was: To determine the main characteristics of quality management, training and improvement plan of micro and small companies in the service sector, Chiclayo real estate sector, 2019. The research was of a non-experimental-transversal design - descriptive - of proposal. To collect the information, a sample population of 10 micro-enterprises was used to which a questionnaire of 16 questions was applied through the survey technique. Obtaining the following results: 100% of the representatives know the term quality management. 90% do not implement quality management due to the little initiative of the staff. 100% consider that quality management contributes to improving business performance. 80% of the representatives have not received training before creating their micro-business. 100% consider training as an investment. 90% do not train their staff due to lack of money. The research concludes that: All the representatives know the term quality management, but do not implement it due to the little initiative of the staff. Likewise, most have not been trained before starting their business idea, nor have they trained their staff due to lack of money, but they consider that if they train their staff it would improve the performance of the workers, which will lead to better care to the client, generating loyalty and positioning of micro-businesses in the minds of consumers.

**Keywords:** Training, Quality management, microenterprises.

**Keywords:** Training, Quality management, microenterprises.

## CONTENIDO

1. Título de la tesis	i
2. Equipo de Trabajo	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria	iv
5. Resumen y abstract	vi
6. Contenido	viii
7. Índice de tablas y figuras	ix
I.    Introducción	1
II.   Revisión de literatura	9
III.  Hipótesis	34
IV.  Metodología	35
4.1 Diseño de la investigación	35
4.2 Población y muestra	35
4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores	36
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
4.5 Plan de análisis	39
4.6 Matriz de consistencia	40
4.7 Principios éticos	41
V.    Resultados	43
5.1 Resultados	43
5.2 Análisis de los resultados	50
VI.   Conclusiones	81
Aspectos complementarios	83
Referencias bibliográficas	85
Anexos	91

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro inmobiliario de Chiclayo, 2019	43
Tabla 2. Características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro inmobiliario de Chiclayo, 2019	44
Tabla 3. Propuesta de mejora de la gestión de calidad y la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro inmobiliario de Chiclayo, 2019	45

## INDICE DE FIGURAS

### Figuras (Anexos)

Figura 1. Conocimiento del termino gestión de calidad	102
Figura 2. Técnicas modernas de Gestión de Calidad	102
Figura 3. Dificultades de los trabajadores para implementar gestión de calidad	103
Figura 4. Técnicas para medir el rendimiento del personal	103
Figura 5. Gestión de calidad ayuda al rendimiento del negocio	104
Figura 6. Gestión de calidad ayuda a alcanzar metas y objetivos	104
Figura 7. Recibió capacitación antes de crear su Mype	105
Figura 8. Ha recibido capacitación en los últimos años	105
Figura 9. Veces que ha recibido capacitación	106
Figura 10. Considera a la capacitación	106
Figura 11. Capacita a su personal	107
Figura 12. Técnicas que realiza para capacitar a su personal	107
Figura 13. Temas en los que capacita a su personal	108
Figura 14. Razones por la que no capacita a su personal	108
Figura 15. Beneficios que le proporciono la capacitación	109
Figura 16. La capacitación mejoraría el rendimiento de sus trabajadores	109

## **I. INTRODUCCIÓN**

A inicios de los años 80 y 90 surgieron en nuestro País diversas unidades de negocios familiares constituidas como personas naturales o jurídicas denominadas micro y pequeñas empresas, las cuales nacen con la finalidad de autoempleo, pero que en la actualidad se ha convertido en uno de los pilares de las economías de los países en el mundo. Según la Organización Internacional de Trabajo (OIT), las micro y pequeñas empresas generan el 47% de los empleos de la región y, si se añaden los trabajadores por cuenta propia, suman el 75% del total. "Las 10 millones de micro y pequeñas empresas que existen en América Latina y Caribe tienen importancia crítica para el futuro de la región pues generan la mayor parte del empleo". (Organización Internacional de Trabajo, 2015).

Asimismo, es preciso indicar que en nuestro país el Perú, las micro y pequeñas empresas aportan entre el 40 y el 45% del PBI, emplean a casi el 60% de la Población Económicamente Activa, pero sólo el 20% de ellas tienen índices de utilidades y en el ámbito regional más del 60% de ellas muere durante los dos primeros años de vida. (Huaruco, 2014). Esto debido a que las pequeñas empresas enfrentan varios desafíos en las primeras etapas. Algunos problemas son más difíciles que otros. Según las estadísticas, solo el 45% de las pymes de América Latina pueden sobrevivir más de dos años, en comparación con el 80% de empresas similares en Europa. No obstante, este tipo de empresas genera una gran parte de los empleos formales en América Latina y España. (Torres, 2020)

En relación a la problemática expuesta, las micro y pequeñas empresas tienen problemas de gestión de calidad y capacitación esto se debe a que las personas que

dirigen los negocios no tienen los conocimientos administrativos necesarios para poder dirigirlos, la mayoría de ellas solo trabajan de forma empírica, enfocan sus esfuerzos en la gestión del día a día, sin tener en cuenta un plan a futuro, no se establecen estrategias, objetivos y metas impidiendo su crecimiento y desarrollo llevándolas inclusive al cierre y desaparición del entorno empresarial.

Pero este problema no solamente es a nivel nacional sino también internacional por mencionar:

En España, seis de cada diez empresas cierran antes de los cinco años según los estudios realizados por el Instituto Nacional de Estadística (INE) publicado en un estudio SeflBank. Esto pone de manifiesto que España es uno de los países europeos con menor tasa de supervivencia de las mypes, pese a que el 94% de las empresas españolas son microempresas, es decir, que cuentan con menos de nueve empleados en plantilla. Por lo tanto, el tamaño puede ser uno de los factores determinantes en la duración de una empresa. Pero no es el único. La escasa supervivencia de las empresas puede estar provocada por los diferentes problemas. (CincoDías, 2019). Tal como lo manifiesta el Banco de España los problemas que afectan la supervivencia de las microempresas son la baja capacitación de los empresarios españoles, además el capital humano, es decir, los trabajadores poseen habilidades muy bajas a comparación con las del resto de países de su entorno. Asimismo, los indicadores disponibles sobre gestión empresarial, que están positivamente correlacionados con medidas de productividad, rentabilidad y supervivencia empresariales, sitúan a España en una posición inferior a las de Alemania, el Reino Unido, Francia e Italia". (Maqueda, 2016)

Por su parte en Costa Rica, a pesar de la importancia que tienen las MIPYMES para el crecimiento y desarrollo económico de un país, sus acciones se dificultan en relación con las grandes empresas, principalmente por las siguientes restricciones: Trámites y regulaciones excesivos para su creación y operación. Dificil acceso y poca aplicación de las nuevas tecnologías y métodos de organización del trabajo. Frágil capacidad de administración y carencia de habilidades para enfrentar con éxito los desafíos. (Miembros Comisión de Realidad Nacional, s.f)

Asimismo en México existen 4 millones 170,755 micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes), y son la principal fuente económica y de trabajo del país; sin embargo, carecen de acceso a créditos, capacitación y habilidades gerenciales que impide el crecimiento y la productividad de las mipymes, puesto que 39.6% de las mipymes no cuenta con una acción de solución ante problemas presentados en el proceso de producción según datos de la segunda Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (Enaproce) 2018. (Meza, 2019)

Del mismo modo en Brasil, las PYME son consideradas como motor del crecimiento de la productividad y la innovación", los principales desafíos que enfrentan los empresarios brasileños son: las dificultades relacionadas con el entorno empresarial (barrera de entrada, burocracia, acceso deficiente a crédito viable, informalidad), falta de habilidades de gestión y creación de empleo y, por último, falta de preparación para la internacionalización. (Banco de Desarrollo de América Latina, 2019 )

Mientras que en Argentina hay más de 600 mil. Allí mismo, por ejemplo, 15% de la población entre 18-64 años es emprendedor o dueño de un negocio con menos de 3,5

años de antigüedad, según datos del Global Entrepreneurship Monitor. Pero la tasa de fracaso anual es muy alta por la falta capacidad técnica por la incapacidad de reclutar a la gente correcta, que se encuentre bien preparada, lamentablemente contratan a personas no capacitadas por diversos factores algunos porque son familiares, recomendados o por no querer pagar a un especialista por considerarlo un gasto excesivo. (Paulise, 2015)

En Colombia, las micro, pequeñas y medianas empresas representan el 80 % del empleo del país y el 90 % del sector productivo nacional. Uno de los mayores desafíos de las pymes en Colombia es la competitividad, ya que una pequeña o mediana empresa que no genera procesos o estrategias para estar a la altura de los mercados, tiene pocas posibilidades de crecimiento o supervivencia en el país. (El Tiempo, 2019)

En Bolivia, las mypes son consideradas unidades de “negocio familiar”; los líderes carecen de la formación y de la capacitación suficientes como para introducir técnicas y herramientas de gestión profesional en las empresas, por lo que la gestión que se lleva a cabo es de manera empírica e intuitiva. (Ferraro, 2011)

En el Perú, existen diversos emprendimientos (micro y pequeñas empresas) que con el paso de los años desaparecen porque sufren muchos problemas en su gestión, que les impide ganar competitividad. (GESTIÓN, 2018). Asimismo, el acceso a la capacitación en el segmento PYME es muy bajo, entre el 15% y 20%. (Huaruco, 2014). Esto se debe a que la mayoría de los negocios familiares se iniciaron por la necesidad de autoempleo, empezando con pocos recursos económicos, teniendo como infraestructura inclusive los hogares de los emprendedores, que con el paso del tiempo se hicieron conocidos y aparentaban tener un éxito inmediato, lamentablemente el

desconocimiento de herramientas administrativas y de gestión hicieron que estos pequeños negocios que creían haber alcanzado la cúspide del éxito desaparecieran, porque no contaban con la preparación, formación y conocimientos de gestión para hacer que las microempresas, no solo sean emprendimientos familiares exitosos, sino que también puedan lograr evolucionar y ser como otras grandes empresas exitosas con marcas y productos reconocidos que también empezaron siendo pequeñas pero la clave para lograrlo fue contar con estrategias, conocimientos, capacitaciones y actualizaciones adaptándose a la globalización.

En Chiclayo donde se desarrolló el trabajo de investigación existen micro y pequeñas empresas del rubro inmobiliario, las cuales poseen problemas de gestión de calidad y capacitación debido a que existe poca iniciativa y aprendizaje lento de los trabajadores, solamente utilizan la observación como técnica para medir el rendimiento del personal. Asimismo, consideran que los trabajadores no se sienten preparados para poder realizar un cambio. No capacitan a sus trabajadores, pero consideran que la capacitación es una inversión, pero no lo realizan porque no tiene los recursos económicos para poder realizarlo.

Por lo anteriormente expresado se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad y la Capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro inmobiliario de Chiclayo, 2019 y como se mejoraría?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general:

- Determinar las principales características de la Gestión de Calidad, la Capacitación y plan de mejora de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro inmobiliario de Chiclayo, 2019.

Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Describir las principales características de la Gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro inmobiliario de Chiclayo, 2019. Determinar las principales características de la Capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro inmobiliario de Chiclayo, 2019. Elaborar un plan de mejora de la gestión de calidad y la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro inmobiliario de Chiclayo, 2019.

La investigación se justifica porque, permitió conocer mediante el diagnostico los problemas que atraviesan las micro y pequeñas empresas del rubro inmobiliario con relación a la gestión de calidad y la capacitación, para poder tomar medidas correctivas utilizando la información que se presenta en la investigación. Dado que, si se utilizan estrategias, objetivos, técnicas, herramientas administrativas y se plantean metas a futuro, las microempresas tendrán un camino y un direccionamiento claro para poder logran en un futuro no muy lejano ser una gran empresa. Para lograrlo las personas que las administran se deben encontrar capacitadas con los conocimientos necesarios para poder ejercer sus funciones, conocer y emplear las técnicas administrativas antes mencionadas, además de tener en cuenta el tiempo adecuado para poder aprovechar las oportunidades que brinda el mercado.

Asimismo, la investigación se justifica porque será beneficioso para la sociedad y posibles emprendedores, para tener en cuenta a la gestión de calidad y a la capacitación como base fundamental del éxito empresarial y puedan tomar mejores decisiones antes de poner en marcha una idea de negocio. Por último, la investigación se justifica porque servirá como bases para futuras investigación dentro del ámbito geográfico de la región y del país.

La investigación fue de diseño no experimental- transversal- descriptivo- de propuesta. Para el recojo de información se utilizó una población muestral de 10 micro y pequeñas empresas a quienes se les aplico un cuestionario estructurado con 16 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: El 100% de los representantes conocen el termino gestión de calidad. El 100% conoce al marketing como técnica moderna de gestión de calidad. El 90% considera que la poca iniciativa del personal es una de las dificultades para la implementación de la gestión de calidad. El 90% utiliza la observación como técnica para medir el rendimiento del personal. El 100% considera que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. El 100% menciona que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la empresa. El 80% de los representantes no han recibió capacitación antes de crear su Mypes. El 80% no han recibido capacitación en los últimos años. El 80% nunca se ha capacitado. El 100% considera a la capacitación como una inversión. El 90% no capacita a su personal. El 90% no han utilizado ninguna técnica de capacitar a su personal. El 90% no han capacitado a su personal en ningún tema. El 90% no capacita a su personal por falta de dinero. El 90% menciona que no le genero ningún beneficio porque no capacitó a su personal. El 100% considera que la capacitación mejoraría el rendimiento de sus trabajadores. La investigación

concluye que: La totalidad de los representantes conoce el termino gestión de calidad, pero no implementan la gestión de calidad en sus empresas debido a la poca iniciativa del personal. Asimismo, la mayoría no se ha capacitado antes de poner en marcha su idea de negocio, tampoco se han capacitado ni han capacitado a su personal en los últimos años y no lo hacen por falta de dinero, pero consideran que si capacitan a su personal mejoraría el rendimiento de los trabajadores lo que conllevara a una mejor atención al cliente, generando fidelización y posicionamiento de las micro y pequeñas empresas en la mente de los consumidores.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### Antecedentes internacionales

Cuasante (2015) en su trabajo de investigación *La eficiencia en las Micropymes. Propuesta de un modelo de gestión aplicable a Micropymes*; tuvo como objetivo general: Proporcionar una metodología que permita a las microempresas implantar un sistema de gestión de un modo accesible y eficaz para que puedan reducir la incertidumbre inherente a la toma de decisiones empresariales. En cuanto a la metodología, se usaron métodos teóricos y empíricos, desde el punto de vista teórico se ha analizado la literatura científica relevante sobre administración de pequeñas empresas y sobre sistemas de gestión de calidad. Además, se utilizó una muestra de 123 empresas del sector comercio y se empleó como instrumento un cuestionario on-line remitido vía correo electrónico a los gerentes. Los resultados fueron los siguientes: El 70% de empresas tiene entre 0 y 2 empleados, el 70% cuenta con más de 15 años de antigüedad; de acuerdo al subsector de la actividad, quien tiene más presencia con un 29% es el equipamiento de la persona; según el 10 propietario/a o gerente, el 54% son varones, el 60% tiene entre 36 y 50 años y, el 39% presenta estudios de formación profesional. La investigación concluyó en el primer bloque con la importancia de las micro y pequeñas empresas para el tejido empresarial español y en consecuencia para el crecimiento económico y el sostenimiento del empleo del país; en el segundo bloque, con la aplicabilidad de los principales modelos de gestión en una micro y pequeña empresa; el tercer bloque resume las principales conclusiones obtenidas del estudio de opinión de responsables de micro y pequeñas empresas sobre modelos de gestión aplicables a ese tipo de organizaciones.

## **Antecedentes Nacionales**

Mendoza (2017) en su investigación *Caracterización de la Gestión de Calidad y la Capacitación de las mype sector servicio - rubro inmobiliario del Distrito de Juliaca año 2016*. Tuvo 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 de tipo teórico descriptivo, de nivel cuantitativo, de diseño no experimental- transversal. Se utilizó una población muestral de 9 micro y pequeñas empresas. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario estructurado con 17 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: El 34% de los representantes son administradores. El 67% respondieron que SI los capacita. El 100% considera que es necesario capacitar a sus trabajadores. El 56% le da mucha importancia a la capacitación. 46% capacitó en temas de marketing. El 56% menciona que capacitación en prácticas. El 34% menciona que ha capacitado más de tres veces a sus trabajadores en el último año. El 100% considera que si tuviesen colaboradores adaptados a la gestión de calidad tendría mejores resultados. El 100% tiene idea de lo que es gestión de calidad. El 100% Considera necesaria la implementación de la gestión de calidad en la empresa. El 56% cree que sus colaboradores están preparados para este cambio. El 56% cree que su competencia maneja mejor la gestión de calidad. El 100% menciona que sus clientes necesitan ser mejor atendidos. El 78% consideran que, si llegara a mejorar su gestión de calidad en sus trabajadores, ellos mejorarían su trato hacia el cliente. El 44% necesita colaboradores: Comprometidos, responsables y leales. La investigación concluye que: 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.

Paima (2017) en su trabajo de investigación *Caracterización de la Gestión de calidad y Capacitación en las micro empresas del sector servicio - rubro hoteles en el distrito de Juanjui, año 2017*. Tuvo como objetivo general: Conocer las características de la gestión de calidad y capacitación en las MYPES, del sector servicios – Rubro hoteles en el distrito de Juanjui año 2017. La investigación fue de diseño no experimental- transversal. Se utilizó una población muestral de 10 micro y pequeñas empresas. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario estructurado con 12 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: El 90% de los representantes tienen de 51 años a más. El 90% son del género masculino. El 50% estudiaron en institutos. El 60% considera que la gestión de calidad está de acuerdo a la necesidad del cliente. El 60% tiene como documento de gestión un plan estratégico. El 60% no implementa la gestión de calidad en su empresa. El 60% no capacita a su personal. El 60% evalúa la satisfacción. El 100% hace uso de las TIC. El 50% recibió capacitación antes del otorgamiento del crédito. El 70% realizó un curso de capacitación en los últimos dos años. El 40% se capacitó en Inversión del crédito financiero. La investigación concluye que: Los representantes legales en su mayoría son adultos, predomina el sexo masculino, son quienes dirigen las empresas en esta parte de la región de San Martín. De nivel de instrucción de institutos. Con respecto a la gestión de calidad se observa que la mayoría de los encuestados afirman que están de acuerdo a la necesidad del cliente. El documento de gestión que más utilizan son los planes estratégicos. En cuanto a la implementación de la empresa hay poca preocupación en mejorarlo, pero sin embargo si hay una respuesta de los encuestados que si satisface en el servicio de

lo hoteles. en su totalidad utilizan las TICS. En relación a la capacitación antes de recibir un otorgamiento de crédito comparten en los resultados en la mitad que afirman que si los capacitaron y la otra mitad dice que no los capacitaron, en la gran mayoría fueron capacitados durante el año una sola, en lo que obtuvieron más capacitación es el tipo de inversión del crédito financiero.

Cabrera (2017) en su trabajo de investigación *Caracterización de la Gestión de Calidad y Capacitación en las micro empresas del sector servicio, rubro hostales en la Provincia Padre Abad - Aguaytía, Año 2017*. Tuvo como objetivo general: Conocer las características de la gestión de calidad y la capacitación en las MYPES, del sector servicios –Rubro Hostales en la provincia Padre Abad – Aguaytía, año 2017. La investigación fue de diseño no experimental- transversal. Se utilizó una población de 20 y una muestra de 10 micro y pequeñas empresas. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario estructurado con 12 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: El 50% tiene de 36 a 50 años. El 60% son de género masculino. El 50% tiene grado de instrucción universitaria. El 80% considera que la gestión de calidad está de acuerdo a la necesidad del cliente. El 60% tiene como documento de gestión un plan estratégico. El 70% si implementa la gestión de calidad en su empresa. El 80% si capacita a su personal. El 70% evalúa la satisfacción. El 60% hace uso de las TIC. El 80% recibió capacitación antes del otorgamiento del crédito. El 40% realizo tres cursos de capacitación en los últimos dos años. El 40% se capacitó en Administración de recursos humanos. La investigación concluye que: Las edades de los representantes legales son de condición adultas, predomina el sexo masculino. El nivel de grado de estudios en la mayoría es de educación superior de todos los encuestados del nivel

universitario eso quiere decir que las MYPES en este rubro están en manos de Profesionales. Con respecto a la gestión de calidad se observa que la gran mayoría de los encuestados afirman que su servicio está de acuerdo a las necesidades del cliente, Los documentos que utilizan en la gestión es el plan estratégico. La implementación de la empresa es un factor importante es por ello que un gran porcentual eligieron por ello. De la misma forma en su gran mayoría utilizan las TICs. En cuanto a la capacitación en gran proporción si recibieron capacitación antes del otorgamiento del crédito y la cantidad de cursos capacitados son de tres cursos durante los dos últimos dos años el tipo de capacitación fue de administración de recursos humanos.

### **Antecedentes Locales**

Fernández (2017) en su trabajo de investigación *Gestión de Calidad y Capacitación al personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro – restaurantes, Sector Central - La Esperanza, año 2016*. Tuvo como objetivo general: Describir las características de la gestión de calidad y capacitación al personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro – restaurantes, sector central - La Esperanza, año 2016. La investigación fue de diseño no experimental- transversal. Se utilizó una población de 126 y una muestra de 50 micro y pequeñas empresas. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario estructurado con 16 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: El 60% son de género femenino. El 44% tienen de 18 a 30 años. El 60% tiene grado de instrucción universitaria. El 60% tiene 5 a más años de experiencia. El 52% tiene de 1 – 5 años de tiempo en el mercado. El 100% de las empresas son formales. El 80% tiene de 1 a 5 trabajadores. El 50% tiene como objetivo generar ganancias. El 90% aplica la técnica de gestión de calidad.

El 60% utiliza la lluvia de ideas como técnicas de gestión de calidad. El 100% menciona que la gestión que realiza está enfocada al cliente. El 50% aplica la gestión del enfoque direccionada a la buena atención al cliente. El 48% a veces realiza capacitación. El 70% califica como buena la actitud de su personal con el cliente. El 70% realiza evaluación a su personal. El 70% evaluación permanente a su personal. La investigación concluye que: la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio son de género femenino, tienen edad promedio entre 18-30 años, con grado de instrucción de estudios universitarios, y tienen una experiencia laboral de 5 a más años. La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio tiene de 1-5 años de tiempo en el mercado, cuentan con 1-5 trabajadores, su objetivo es obtener ganancias y la totalidad de los negocios sean formales. La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio aplican la gestión de calidad, utilizan la técnica de lluvia de ideas, aplica una buena atención al cliente, y finalmente la totalidad realiza la gestión del enfoque al cliente. La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas realizan capacitación a veces al personal, el personal tiene buena actitud con el cliente, los representantes realizan evaluación a su personal, y esto lo hace de manera permanente.

Casas (2020) en su trabajo de investigación *Gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro Servicio de Seguridad en el distrito Veintiseis de Octubre, 2020*. Tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro servicio de seguridad en el distrito Veintiseis de Octubre, 2020. La investigación fue de diseño no experimental- transversal. Se utilizó una población de 32 clientes (para la variable gestión de calidad) y 35 trabajadores (para la capacitación) y una muestra de 20 clientes (para la variable gestión de calidad)

y 25 trabajadores (para la capacitación). Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario estructurado con 23 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: El 55% menciona que las MYPES de servicios de seguridad no les brindan programas de formación como agentes de seguridad de forma continua. El 55% señalan que sí son capacitados con las normativas vigentes. El 60% manifestó que sí cumplen con las necesidades de sus clientes. El 60% señalaron que sí brindan servicios de calidad. El 65% manifestaron que si evidencian una participación activa del personal. El 65% señalan que no existe adecuada comunicación entre directivos y personal. El 55% respondieron que no utilizan herramientas para obtener una calidad mejor. El 55% manifestó que sí existe un seguimiento y control. El 55% indicó que sí cuentan con una imagen idónea. El 60% señaló que sí están satisfechos con los servicios. El 55% indicaron que si siguen los procesos según protocolo. El 70% manifestaron que no toman de decisiones por sí solos. El 55% manifestó que no existe una cultura para mejora de los servicios. Se determinó que existe una opinión dividida entre los clientes sobre el compromiso de los agentes de seguridad; ya que la mitad 50% indicaron que sí y no. El 60% de los trabajadores manifestó que sí brindan programas de formación. El 52% manifestaron que sí brindan actualizaciones en capacitaciones. El 68% señalo que no se asiste a conferencias, foros y/o debates para capacitar al personal. El 56% manifestó que no existen talleres o cursos programados periódicos. El 68% señaló que sí se realizan reuniones grupales referente a calidad. El 72% señalaron que sí se mejora la eficiencia mediante capacitaciones. El 64% manifestaron que sí se mejora el desempeño por capacitaciones. El 56% indican que sí se sienten satisfechos laboralmente por las capacitaciones. El 64% manifestaron que si se capacita se atiende mejor la satisfacción del cliente. La investigación concluye

que: los clientes señalan la participación activa del personal; el cumplimiento de las necesidades de los clientes; brindar un servicio de calidad; contar con una capacitación con las normativas; y contar con un seguimiento y control del personal se valoran positivamente. Por otro lado, los clientes señalan que en las MYPE no se evidencia la comunicación entre directivos y el personal; no emplean herramientas de calidad en pro del servicio; y no se brinda orientación y apoyo en funciones de los agentes. Por lo cual se recomienda, mantener un flujo comunicacional efectivo; que permita orientar el desempeño de los agentes de seguridad. Las MYPE cuentan con una imagen idónea; que realizan procesos según el protocolo; asimismo, perciben un compromiso del personal que necesita mayor involucramiento. Por otro lado, perciben que el personal no puede tomar decisiones por sí solo; y falta una cultura para mejorar de manera integral los servicios. Los trabajadores manifiestan la realización de reuniones grupales referente a calidad; reciben programas de formación; y además de actualización. Por otro lado, no se brinda o asiste a conferencias, foros y/o debates en capacitaciones; ni tampoco a talleres o cursos programados periódicamente. Por lo cual se recomienda, buscar información sobre 82 conferencias de seguridad para estar al tanto de las disposiciones; así como detectar necesidades de capacitación para acceder a cursos específicos. En la dimensión impacto de la capacitación en las MYPE rubro servicio de seguridad, se concluye que los trabajadores manifiestan que la capacitación les permite mejorar su eficiencia y desempeño; asimismo lograr la satisfacción de los clientes y mantener una satisfacción laboral en su empresa. Por lo cual, se recomienda, motivar a los agentes de seguridad con la finalidad de obtener un mayor compromiso que genere un mejor desempeño, dotándoles de los recursos necesarios para su función.

## **2.2.Bases teóricas**

### **Las micro y pequeñas empresas**

Las micro y pequeñas empresas son empresas familiares constituidas como personas naturales o jurídicas las cuales se inician como pequeños negocios en los diferentes sectores productivos tales como: Comercio, servicio e industria. Tal como lo señala la ley 28015, (2003): Afirma que: “Es una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene por objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.”

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

Según la ley 30056 (2013), las Micro, pequeñas y medianas empresas pueden ubicarse en 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 (UIT). Pequeña empresa: Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 unidades impositivas tributarias (UIT).

### **Factores que motivan a crear una empresa**

Según Cotacallapa (2013). Existen muchos factores que llevan a las personas a tomar la decisión de crear una empresa, los cuales pueden ser:

- La pérdida de sus puestos de trabajo.
- La experiencia que poseen para poder incursionar en una oportunidad de negocio.

- Crear puestos de trabajo para generar empleo para sus familiares.
- Tener una idea de negocio.
- Deseos de tener sus propios puestos de trabajo, independizarse y de ganar mucho dinero.
- Les molesta estar subordinados (dependientes) a los deseos de los demás.
- Algunos desean tener dinero, para satisfacer su ego personal.
- Por la falta de posibilidades de empleo que existe en el país.
- Poseen creatividad, lo que ejerce en ellos una gran motivación para contribuir con el crecimiento y desarrollo del país.

### **Mypes: por qué son importantes para la economía peruana**

El Perú es un país de emprendedores debido al ingenio de los peruanos existen muchas empresas pequeñas que han nacido por la necesidad de generar empleo e ingresos para poder ayudar a mejorar la calidad de vida de las personas en su momento, pero en la actualidad se ha convertido en uno de los pilares de la economía del país debido a que las micro y pequeñas empresas:

- **Aportan al PBI:** Según la Asociación de Emprendedores del Perú (Asep), en el Perú, las micro y pequeñas empresas aportan un 40% al PBI (Producto Bruto Interno) siendo así una de las mayores impulsoras del crecimiento económico y desarrollo del país.
- **Ayudan a la generación de empleo:** Las mypes portan significativamente a la generación de empleo, inclusión social, innovación, competitividad y lucha contra la pobreza. Generando hasta un mínimo del 47% del empleo en América Latina.

- **Motor de desarrollo:** Las mypes en el Perú constituyen el 98,6% de las unidades económicas empresariales, proporcionando un empleo a millones de trabajadores peruanos que contribuyen directa e indirectamente al desarrollo de la economía. (Guzmán, 2018).

### **Características de un emprendedor**

Las características de un emprendedor, según lo afirma Sánchez (2010) son:

- **Pasión:** como un elemento esencial orientando nuestra conducta, deseos y motivación para lograr las metas y objetivos trazados.
- **Visión:** Para alcanzar el éxito cada emprendedor necesita un plan y la visualización de los objetivos finales a futuro, para ello debe definir pasos estratégicos que lo lleva a alcanzar los resultados.
- **Capacidad de aprendizaje:** Los emprendedores exitosos reconocen y piensan que están aprendiendo constantemente, para ellos todos los días se aprende una cosa nueva, están dispuestos a escuchar y a aprender, el no hacerlo es negarse a encontrar muchas oportunidades en las cuales se puede incursionar. Consideran que estar a la vanguardia y al cambio que trae consigo la globalización hará que se enfrenten con facilidad a cualquier eventualidad.
- **Buscar lograr resultados:** Los emprendedores son personas prácticas que creen que pueden controlar su propio destino y que toman decisiones llevadas a la acción para lograr objetivos en un plazo determinado. Es necesario plantear los objetivos correctamente para saber si conseguimos los resultados que esperamos.

- **Determinación y coraje:** Los emprendedores deben asumir los problemas y enfrentarlos con decisión firme y determinación para poder solucionarlos con eficiencia y eficacia. Los emprendedores deben enfrentar los problemas y anticiparse a cualquier efecto que pueda repercutir en su negocio, con creatividad y visión a futuro.
- **Creatividad e innovación:** La creatividad es el proceso de generar y desarrollar ideas de negocios y transformarlas en valor agregado. No es necesario inventar lo que se ha inventado, pero es necesario descubrir nuevas posibilidades de hacer las cosas y asegurar la diferenciación.
- **Perseverancia:** Cualquier iniciativa debe ser persistente. No es suficiente intentarlo una vez y darse por vencido. Si no da los resultados esperados la primera vez, debes mejorarlo paso a paso de forma creativa y organizada.
- **Sentido de oportunidad:** los emprendedores identifican las necesidades, problemas y tendencias de quienes les rodean, y tratan de concebir alternativas para conocer o resolver soluciones acordes a la situación concreta.
- **Trabajo en equipo:** Los líderes de los emprendedores se esfuerzan por unificar sus pensamientos y llegar a consensos ante los problemas que se presentan, para que los grupos humanos que participan en el emprendimiento puedan convivir armoniosamente. En el mundo de los emprendedores es necesario saber gestionar un equipo de trabajo para que todos puedan rendir lo mejor posible.

- **Autoestima:** El emprendedor es optimista y seguro por naturaleza, posee confianza en sí mismo eso le ayuda a combatir los miedos para poder en marcha una idea de negocio haciendo uso de sus habilidades, capacidades y destrezas para atraer al éxito.
- **Asertividad:** Debe ser directo manifestando lo que piensa, siente y quiere realizar, pero cuidando que su forma de actuar no lastime a los demás esto hará que se cumplan los objetivos y metas planteadas, sin afectar a otros.
- **Organización:** Elaborar un cronograma para programar y planificar las actividades a desarrollarse en la empresa.

## **GESTIÓN DE CALIDAD**

La gestión de calidad es un conjunto de normas, estrategias, herramientas que se utilizan dentro del proceso administrativo con el objetivo de evitar errores y desviaciones en la gestión de las empresas haciendo que todas y cada una de las personas que conforman la empresa conozcan y entiendan su trabajo, en un clima y ambiente laboral de cordialidad y satisfacción en donde cada día se tenga un reto al iniciar y un logro al terminar. (Maldonado, 2011).

### **Sistema de gestión de Calidad**

Es un conjunto de métodos que se utilizan en la organización para asegurar la satisfacción de las necesidades de los clientes. Puesto que las empresas deben cumplir con la satisfacción de los clientes, para ello necesita planificar adecuadamente, y tener como parte de su política el mejoramiento continuo. Al poder lograr la satisfacción de los clientes la organización logra la eficiencia y eficacia de sus productos y servicios,

logrando convertirse en una ventaja competitiva de la organización, haciendo que la empresa se posicione en la mente del consumidor. (Novillo, Parra, Ramón, & López, 2017).

### **Ventajas de un sistema de gestión de calidad**

Según Novillo, Parra, Ramón & López (2017). Las ventajas que se tiene con la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad son:

- Asegurar que la organización logre los objetivos que se han propuesto; para lo cual es necesario alinear los objetivos de calidad con los objetivos planteados por la empresa.
- Se puede gestionar, la administración y el desempeño la organización, detectando y solucionando cualquier tipo de falencias, asimismo detectar oportunidades de mejora, las cuales al ser implementadas adecuadamente lograrán una importante mejora en el desempeño de las empresas.
- Se puede lograr trabajar en gestión por procesos en equipos de trabajo interfuncionales, logrando hacer más simple las actividades que son consideradas difíciles porque se unen esfuerzos dado que se integran diversas habilidades, experiencias y creatividad teniendo como efectos mejores resultados.
- Cambia la forma de manejar los procesos, incluyendo en la estructura a los clientes y proveedores, creando una cadena de valor sólida que permite la retroalimentación de todo el sistema, permitiendo mejorar la satisfacción del usuario final.

## **Los cuatro pilares de la Gestión de calidad total**

Cuatrecasas & Gonzáles (2017) mencionan que la gestión de la calidad total (TQM) es un método de gestión de la calidad excelente y eficiente, que actualmente se basa en una adecuada organización y en la correcta gestión de los recursos materiales y humanos que la integran, para que puedan participar absolutamente en:

- Adaptarse a las necesidades de los consumidores. Por lo tanto, todas las actividades de las organizaciones involucradas están diseñadas para satisfacer al destinatario del producto o servicio.
- Eliminar los residuos por completo. Esto asegura que el proceso se ejecute con una actividad y un consumo de recursos mínimos, minimizando así el costo y el tiempo de entrega.
- Mejora continua. Esto conduce a la mejora continua de la organización, los procesos y el consumo de recursos, y la mejora continua de la calidad obtenida.
- La participación plena de todas las personas que integran la organización es la única vía para que los tres primeros pilares logren sus objetivos de la mejor manera. Una adecuada estructura organizacional facilitará más o menos la implementación de estos cuatro pilares; actualmente, las estructuras planas que se enfocan en procesos son las que pueden lograr mejores resultados.

## **Sistema integrado por procesos enfocados hacia la gestión**

Cuatrecasas & Gonzáles (2017) manifiestan que: La identificación, comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización a la hora de alcanzar sus objetivos.

**Beneficios que reporta:**

- Integración de los procesos que permitirán alcanzar mejor los resultados deseados.
- Facilidad para orientar esfuerzos en los principales procesos.
- Mejora de la confianza de los grupos de interés en la coherencia y mejora de la organización en eficacia y eficiencia.

**Acciones que permitan promover:**

- Sistema estructurado para conseguir los objetivos de la organización de la forma más eficaz posible.
- Integración armonizada de los procesos del sistema y sus interdependencias.
- Interpretación clara de las responsabilidades necesarias para alcanzar los objetivos comunes.
- Reducción de barreras interfuncionales.
- Asumir las capacidades y limitaciones de la organización y los recursos que utiliza.
- Definir claramente cómo se desarrollarán las actividades del sistema.
- Evaluar continuamente el sistema para mejorarlo.

**Certificación Pyme e ISO 9001**

En sus inicios, la norma ISO 9001 fue considerada como una norma que se adecuaba solo a las grandes empresas u organizaciones que para PYMES. De hecho, la necesidad de organización y calidad se asoció principalmente para impulsar el crecimiento de las empresas, especialmente para aquellas que eran internacionales, por el rigor que deben

tener todas debido a la competencia. Por lo tanto, es y será importante que para las grandes empresas crear un sistema integral de calidad que asegure la conformidad y calidad del producto en consecuencia se podrá generar la satisfacción de los clientes. (Unterreiner & Gisbert-Soler, 2019).

Por las razones antes expuestas, las empresas más pequeñas, también tienen la necesidad de brindar productos y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes y eso se logrará solo si se ofertan productos de calidad, pero en la actualidad aún hay pocas PYMES que buscaban la certificación ISO 9001, porque desean maximizar sus recursos humanos, técnicos y económicos, pero las dificultades para poder lograrlo son los costos, la poca iniciativa de los colaboradores, la resistencia al cambio, etc. De hecho, para poder hacer que el sistema de gestión de calidad se implemente de forma correcta es necesario unir esfuerzos, tiempo, disposición y ganas de cumplir las metas y objetivos organizacionales a través del diseño de estrategias y técnicas esto permitirá que la empresa sea rentable lo que se traduce en incremento de ganancias y por ende crecimiento y desarrollo de las mismas. (Unterreiner & Gisbert-Soler, 2019)

### **Obtención de la Certificación ISO 9001 en Pymes**

Según Unterreiner & Gisbert-Soler (2019) de acuerdo a lo establecido en la International Organization for Standardization, los pasos para realizar el proceso de obtención de la certificación ISO 9001 en las Pymes son:

- **El proceso de preparación:** La obtención de la norma ISO 9001 para una PYME es un paso importante tanto en términos de costos como de impacto en el negocio

futuro de la empresa. Por tanto, es necesario que las pymes, como primer paso, establezcan un enfoque claro y preciso para obtener la certificación de la empresa.

- **Preguntar:** El segundo paso es estar informado, es decir, tener conocimiento de los principios de la norma, de lo que conlleva o exige, tanto positiva como negativamente. Durante este paso, es fundamental leer y analizar la norma, así como conocer cómo ha sido el proceso en otras empresas que pueden ser similares a la nuestra, en cuanto a tamaño, sector, tipo de organización, ... Este paso, aunque esencial, puede ser particularmente difícil para una PYME porque el acceso a la información no siempre es obvio.
- **Preparar:** esta fase concierne a los líderes y la dirección de la empresa. Es necesario pensar en la organización de los recursos internos: nombrar un gerente de calidad: que conozca todo el proceso, que tenga la autoridad necesaria, así como un vínculo directo con el consultor externo. Debe ser una persona acostumbrada a trabajar por objetivos y basada en indicadores o kpis.
- **Comunicar:** el cuarto paso se basa en la comunicación. Toda la empresa debe conocer el proceso implementado, los cambios decididos, así como los objetivos establecidos. Deben conocer la política de calidad, la visión de la empresa, lo que queremos que sea nuestra empresa a medio plazo.
- **Capacitación:** La compañía debe planear la capacitación al personal para garantizar que todos tengan las habilidades necesarias para el correcto desempeño de los procesos. Por lo tanto, es necesario proporcionar formación, interna o externa. Para una PYME, los recursos financieros pueden ser limitantes, sin

embargo, este paso sigue siendo esencial. Sin personal debidamente capacitado, el proceso puede no puede prosperar.

- **Analizar:** Una vez capacitado el personal, llega el paso esencial de analizar procesos y métodos de trabajo que ya existen dentro de la empresa. El propósito de esta operación es simplificar la organización y optimizar el trabajo, los recursos, las habilidades y los tiempos de entrega.
  
- **Implementación:** En la fase de implementación se desarrolla el manual de calidad, que explicita el “qué”, siendo una herramienta indispensable para el desempeño del sistema. Su propósito es describir en detalle la organización de la empresa, los procedimientos, las relaciones entre las diversas actividades de la empresa, el sistema de gestión y el sistema de calidad de la empresa. También se redactan e implementan procedimientos e instrucciones de trabajo. Otro paso importante es el control documental, debiendo encontrar un medio adecuado para tener acceso a la información necesaria sin perder eficiencia. Una vez que se completan todos estos pasos y los nuevos procedimientos son validados y operativos, llega el momento de la certificación. Para esto, requiere una preparación preliminar.
  
- **Equipo auditor interno:** Determinación de la formación y experiencia del equipo auditor, teniendo en cuenta que un auditor debe ser independiente, no pudiendo intervenir en procesos en los que participe. Los auditores internos pueden ser internos o externos a la empresa.

- **Preauditoria:** Durante la preauditoria, se revisa la aplicación de todos los requisitos de la ISO 9001. El objetivo es hacer un diagnóstico de la empresa. Si se detectan problemas, la PYME puede corregirlos previamente a la auditoría de certificación.
- **Auditoría de certificación:** El auditor verifica cada procedimiento para verificar su efectividad y su acuerdo con el estándar ISO 9001, detectando en su caso, cualquier no conformidad. Al final de la auditoría, la PYME obtiene o no la certificación. En el caso de la obtención, la empresa estará obligada a realizar auditorías de seguimiento para garantizar que la empresa sigue cumpliendo con la norma ISO 9001.

## **CAPACITACIÓN**

La capacitación es un conjunto de actividades didácticas, que están orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en la empresa. Esto permitirá a los trabajadores desempeñar sus actuales y futuros puestos de trabajo de manera eficiente, de esta forma se podrán adaptar a los cambios que trae consigo el sector empresarial turbulento. La capacitación es un conjunto de técnicas especializadas para poder hacer que los colaboradores de las empresas obtengan no solo conocimientos sino también logren mejorar sus capacidades y formación profesional e intelectual. (Pérez, 2021).

### **Tipos de capacitación**

Para Seminario (2020) existen varios tipos de capacitación a los trabajadores, como capacitación de inducción, capacitación de actualización, capacitación en el trabajo,

capacitación en el vestíbulo y capacitación para promociones. Estos se detallan a continuación:

- **Entrenamiento de inducción:** También se conoce como capacitación de orientación para los nuevos reclutas con el fin de familiarizarlos con el entorno interno de una organización. Ayuda a los empleados a comprender los procedimientos, el código de conducta y las políticas existentes en esa organización.
- **Capacitación laboral:** Esta capacitación proporciona una visión general sobre el trabajo y entrenadores experimentados demuestran todo el trabajo. Se ofrece capacitación adicional a los empleados después de evaluar su desempeño si es necesario.
- **Entrenamiento en el vestíbulo:** Es la capacitación sobre el trabajo real que debe realizar un empleado pero que se lleva a cabo fuera del lugar de trabajo.
- **Entrenamiento de actualización:** Este tipo de capacitación se ofrece para incorporar el último desarrollo en un campo en particular. Se imparte para mejorar las habilidades de los empleados. Esta capacitación también se puede usar para promocionar a un empleado.
- **Formación de aprendices:** El aprendiz es un trabajador que pasa un período de tiempo prescrito bajo un supervisor.

## **Beneficios de la Capacitación**

Según Barrios (2012) los beneficios de la capacitación para la organización, podemos considerar los siguientes beneficios gracias a la capacitación:

- Genera un aumento de la productividad y la calidad de trabajo.
- Incrementa la rentabilidad de la organización.
- Levanta la moral de los trabajadores.
- Ayuda a resolver problemas concretos en el día a día.
- Disminuye la necesidad de supervisión.
- Contribuye a prevenir los accidentes de trabajo.
- Mejora la estabilidad de la organización y su flexibilidad.
- Propende a que el personal se sienta identificado con la empresa.

### **También beneficia a las organizaciones, pues:**

- Mejora la imagen de la organización.
- Mejora la relación jefes - subordinados.
- Coadyuva a la comprensión y adopción de políticas.
- Ayuda a reducir los costos.

### **En el campo individual, la capacitación presenta beneficios como los siguientes:**

- Ayuda a las personas a resolver problemas y a tomar decisiones.
- Forjar líderes y mejora las aptitudes comunicativas de las personas.
- Permite el logro de metas individuales.

- Aumenta la confianza en sí mismo, eliminando los temores a la incompetencia o a la ignorancia individual.

**Además, la capacitación genera beneficios en las relaciones humanas, relaciones internas y externas y en la adopción de políticas, por lo siguiente:**

- Mejora la comunicación entre grupos y entre individuos.
- Ayuda en la orientación de nuevos empleados.
- Proporciona información sobre disposiciones oficiales.
- Hace viables las políticas de la organización.
- Alienta la cohesión de grupos.
- Proporciona una buena atmósfera para el aprendizaje.
- Convierte a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar.

### **La capacitación como inversión**

Las empresas invierten recursos económicos para poder seleccionar, incorporar y capacitar a los colaboradores. Para proteger la inversión que realizan las empresas es necesario que los trabajadores ya capacitados sean motivados para que pongan en práctica lo aprendido en las capacitaciones. Estimulando las posibilidades de crecimiento personal de cada colaborador, y permite contar con personal con conocimientos diversificados para poder ayudar en las diferentes áreas de la empresa. (Frigó, 2011).

## **La Capacitación en la MYPE**

Según Cotacallapa (2013) la capacitación es una inversión que realiza la empresa en capital humano, a través instrucción, adiestramiento y dotación de nuevos conocimientos para que los colaboradores puedan incrementar su capacidad laboral mejorando sus habilidades, potencialidades y destrezas básicas para la comunicación verbal y escrita, eso no solo ayudara a mejorar la productividad de la empresa sino también a incrementar la eficiencia y la eficacia de los trabajadores.

La capacitación del personal es uno de los desafíos que debe enfrentar las MYPEs, dado que la globalización trae consigo un ritmo acelerado de cambios que exigen un aprendizaje y mejora continua. Con la capacitación se busca desarrollar competencias mediante diversos programas de asistencia técnica en las diferentes áreas: producción, comercial, contables, financieros, de recurso humano, etc. Para poder realizar una capacitación es preciso empezar con un diagnóstico para poder detectar las necesidades y carencias que deben ser corregidas, las cuales deben ser observadas por el capacitar para poder ayudar a resolverlos mediante programas de capacitación, que debe contemplar los objetivos de aprendizaje, los contenidos, las metodologías y las estrategias. (Cotacallapa, 2013)

### **2.3.Marco Conceptual**

**Gestión de calidad:** Es un conjunto de herramientas, técnicas, estrategias y procesos administrativos direccionadas a impulsar adecuadamente la administración de las empresas, para ello se hace uso de diferentes normas, procesos y estándares de calidad que ayuden a que los trabajadores tengan

directrices para poder realizar adecuadamente su trabajo, generando la satisfacción de los clientes y por ende rentabilidad de los negocios lo que permitirá que se conviertan de pequeñas en grandes empresas.

**Capacitación:** Es un conjunto de actividades orientadas a impulsar y ampliar los conocimientos del capital intelectual de las empresas. Esto permite que puedan adquirir no solo nueva información sino también puedan ayudar a consolidar su creatividad y capacidad de innovación puesto que se sentirán más decididos porque poseerán ya conocimientos que se alcanzaron en los talleres, charlas, seminarios que se realizaran para capacitarlos.

**Micro y pequeñas empresas:** Son negocios pequeños, constituidas como personas natural o jurídica, las cuales se encuentran en los diferentes sectores productivos, que tiene como característica fundamental el ser creadas por familiares poder la necesidad de autoempleo pero que en la actualidad se convirtieron en el principal fenómeno económico mundial porque ayudan a dinamizar las economías de los países y las que se encuentran en vías de desarrollo.

**Inmobiliarias:** Empresas que se encuentran en el sector servicios dedicadas a construir, alquilar y administrar viviendas, locales comerciales, departamentos.

### **III. HIPÓTESIS**

En la presente investigación *Gestión de calidad y la Capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro inmobiliario de Chiclayo, 2019* no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva- de propuesta.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de investigación**

El diseño de la investigación fue no experimental – transversal – descriptivo- De propuesta.

- Fue no experimental porque no se manipuló deliberadamente a las variables Gestión de calidad y la Capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro inmobiliario de Chiclayo, 2019, solamente se observó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.
- Fue transversal porque el estudio de investigación Gestión de calidad y la Capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro inmobiliario de Chiclayo, 2019, se desarrolló en un espacio de tiempo determinado, teniendo un inicio y un fin, específicamente en el año 2019.
- Fue descriptivo porque solo se describió las principales características de las variables Gestión de calidad y la Capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro inmobiliario de Chiclayo, 2019.
- Fue de propuesta porque se elaboró una propuesta y un plan de mejora a los resultados encontrados en la investigación Gestión de calidad y la Capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro inmobiliario de Chiclayo, 2019.

### **4.2. Población y muestra**

- Se utilizó una población de 10 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro inmobiliario de Chiclayo, 2019.

- Se utilizó una muestra de 10 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro inmobiliario de Chiclayo, 2019.

### 4.3. Definición y operacionalización de la variable e indicadores

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de Calidad	Es un conjunto de herramientas, técnicas, estrategias y procesos administrativos direccionados a impulsar adecuadamente la administración de las empresas, para ello se hace uso de diferentes normas, procesos y estándares de calidad que ayuden a que los trabajadores tengan directrices para poder realizar adecuadamente su trabajo, generando la satisfacción de los clientes y por ende rentabilidad de los negocios lo que permitirá que se conviertan de pequeñas en grandes empresas.	La gestión de calidad es un conjunto de técnicas modernas que ayudaran a mejorar las funciones de las empresas, pero para poder lograrlo se tienen que enfrentar a muchas dificultades para poder lograr su implementación entre ellas la poca iniciativa y el aprendizaje lento, para ello se debe emplear técnicas para medir el rendimiento del personal y hacer que se puedan detectar posibles desviaciones en el personal y poder corregirlos, haciendo esto la gestión de calidad podrá contribuir al rendimiento de las empresas permitiendo alcanzar la metas y objetivos de las empresas.	Conocimiento el término de gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sí</li> <li>- No</li> <li>- Tengo cierto conocimiento</li> </ul>	Nominal
			Técnicas modernas de gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Benchmarking al cliente</li> <li>- Atención al cliente</li> <li>- Marketing</li> <li>- Las 5 s</li> <li>- Outsourcing</li> <li>- Otras</li> <li>- Ninguna</li> </ul>	Nominal
			Dificultades para la implementación en la gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poca iniciativa</li> <li>- Aprendizaje lento</li> <li>- No adaptarse a los cambios</li> <li>- Desconocimiento del puesto</li> <li>- Otras</li> </ul>	Nominal
			Técnicas para medir el rendimiento del personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La observación</li> <li>- La evaluación de puntuaciones de 360°</li> <li>- Evaluación de 360°</li> <li>- Otras</li> </ul>	Nominal
			La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> </ul>	Nominal

	(Maldonado, 2011).		La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sí</li> <li>- No</li> <li>- A veces</li> </ul>	
--	--------------------	--	--	---	--

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Capacitación	Es un conjunto de actividades orientadas a impulsar y ampliar los conocimientos del capital intelectual de las empresas. Esto permite que puedan adquirir no solo información nueva sino también puedan ayudar a consolidar su creatividad y capacidad de innovación de los trabajadores. (Pérez, 2021).	La capacitación son orientaciones que deben recibir los empresarios antes de poner en marcha una idea de negocio, no solo una vez sino varias veces. Esta debe ser considerada una inversión dado que se invierte dinero para poder capacitar al personal y que estos puedan poner en práctica. La mayoría de empresarios no capacitan a su personal por diferentes razones, pero	Recibió capacitación antes de crear su Mype	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> </ul>	Nominal
			Recibió capacitación en los últimos años	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> </ul>	Nominal
			Veces se ha capacitado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 veces a 3 veces</li> <li>- 4 veces a más</li> <li>- Nunca</li> </ul>	Nominal
			La capacitación es:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inversión</li> <li>- Gasto</li> </ul>	Nominal
			Capacita a su personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> <li>- A veces</li> </ul>	Nominal
			Técnicas para capacitar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Charlas</li> <li>- Cursos</li> <li>- Seminarios</li> <li>- Conferencia</li> <li>- Práctica</li> <li>- Otros</li> <li>- Ninguna</li> </ul>	Nominal
			Temas para capacitar a su personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicidad</li> <li>- Ventas</li> <li>- Atención al cliente</li> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Otros</li> </ul>	Nominal

		consideran que permiten alcanzar muchos beneficios tales el incremento en las ventas.		- Ninguno	
			Razones por los que no capacita a su personal	- Desconocimiento - Desinterés - Falta de dinero - Mala organización - Otros - Si, capacita a su personal	Nominal
			Beneficios que le proporcionó la capacitación	- Incremento en las Ventas - Fidelización del cliente - Mejor organización - Aumento de clientes - Otros - Ninguno, porque no capacita a su personal	Nominal
			La capacitación mejora el rendimiento de sus trabajadores	- Si - No A veces	Nominal

#### 4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó para el recojo de información fue la encuesta, la cual estuvo direccionada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro inmobiliario de Chiclayo, 2019.

El instrumento utilizado fue el cuestionario, elaborado con 16 preguntas; las 6 primeras estuvieron direccionadas a las características de la Gestión de Calidad, las 10 últimas sobre las características de la Capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro inmobiliario de Chiclayo, 2019. (Ver anexo 5).

#### **4.5. Plan de análisis**

Se utilizó los siguientes programas informáticos para el desarrollo de la investigación: Microsoft Excel para realizar las tablas y figuras estadísticas. Microsoft Word para la redacción del trabajo de investigación. También se utilizó el programa PDF para la presentación final de la investigación. Además, se utilizó el Microsoft Power Point para la elaboración de las diapositivas que se utilizaron en la ponencia y sustentación de la investigación. Asimismo, se utilizó el programa Turnitin para medir el porcentaje de similitud del trabajo de investigación con otros estudios. Se utilizó el programa Mendeley para realizar las referencias bibliográficas de la investigación.

#### 4.6. Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivos	Variables	Población y muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos	Plan de análisis
<p>¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad y la Capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro inmobiliario de Chiclayo 2019 y como se mejoraría?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar las principales características de la Gestión de Calidad, la Capacitación y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro inmobiliario de Chiclayo, 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir las principales características de la Gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro inmobiliario de Chiclayo, 2019.</li> <li>- Determinar las principales características de la Capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro inmobiliario de Chiclayo, 2019.</li> <li>- Elaborar un plan de mejora de la gestión de calidad y la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro inmobiliario de Chiclayo, 2019.</li> </ul>	<p>Gestión de Calidad</p> <p>Capacitación</p>	<p><b>Población:</b> Se utilizó una población de 10 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro inmobiliario de Chiclayo, 2019.</p> <p><b>Muestra:</b> Se utilizó una muestra de 10 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro inmobiliario de Chiclayo, 2019.</p>	<p>La investigación fue de diseño: No experimental- transversal- descriptivo- de propuesta.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fue no experimental porque no se manipuló deliberadamente a las variables solo se observó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.</li> <li>- Fue transversal porque se desarrolló en un espacio de tiempo determinado, teniendo un inicio y un fin, específicamente en el año 2019.</li> <li>- Fue descriptivo porque solo se describió las principales características de las variables Gestión de calidad y la Capacitación.</li> <li>- Fue de propuesta porque se elaboró un plan de mejora a los resultados encontrados en la investigación.</li> </ul>	<p><b>Técnica:</b> Se utilizó la técnica de la encuesta, la cual estuvo direccionada a los representantes.</p> <p><b>Instrumento:</b> Se utilizó el instrumento cuestionario, elaborado con 16 preguntas; las 6 direccionadas a las características de la Gestión de Calidad y las 10 últimas sobre las características de la Capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro inmobiliario de Chiclayo, 2019.</p>	<p>Se utilizó los siguientes programas informáticos para el desarrollo de la investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Microsoft Excel</li> <li>- Microsoft Word</li> <li>- PDF</li> <li>- Microsoft Power Point</li> <li>- Turnitin</li> <li>- Mendeley.</li> </ul>

## **4.7.Principios éticos**

### **Protección a las personas**

Se protegió a las personas que participaron en la investigación respetando su privacidad, no se colocaron dentro de la investigación datos personales, números telefónicos y dirección del domicilio en el consentimiento informado y cuestionario. Asimismo, no se tomó fotografías a los participantes de la investigación porque no se recibió la autorización respectiva. Se comunicó a los encuestados que los datos proporcionados solo se utilizarían con fines de investigación.

### **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad**

Para ayudar a la conservación del medio ambiente y evitar la tala excesiva de árboles se utilizó el papel reciclado para poder imprimir los cuestionarios que se utilizaron en el proceso de recolección de información que fue indispensable para el desarrollo de la investigación. Asimismo, se hizo uso responsable de la energía eléctrica evitando la sobrecarga de los equipos electrónicos que se utilizaron para la investigación.

### **Libre participación y derecho a estar informado**

El cuestionario se aplicó después de dar a conocer el propósito de la investigación, contemplado en el consentimiento informado. Además de la petición de participación hacia el representante, lectura del documento, su aceptación y firma en dicho consentimiento. También se aclararon las dudas de los encargados de las

micro y pequeñas empresas relacionadas a la información brindada con el fin de otorgarles mayor seguridad en su intervención.

### **Beneficencia no maleficencia**

Se les mencionó a los representantes de las microempresas que su participación a través en la investigación sería de voluntaria y anónima y no les generó ningún perjuicio. Asimismo se le mencionó que si tuvieran alguna duda o inquietud pueden formularla en el momento que crean pertinente. Además, no se les interrumpió en horas laborales, se esperó a que estuvieran en su tiempo libre y no estén atendiendo a algún cliente, así se evitó causarles algún tipo de malestar en proceso de la aplicación del cuestionario que fue necesario para el desarrollo de la investigación.

### **Justicia**

Se otorgó un trato cordial a todos los participantes de la investigación, se entregó un modelo de consentimiento informado y un cuestionario igual a todos y se les aplicó las mismas preguntas. También se indicó que, si deseaban conocer los resultados de la investigación, se les haría llegar una copia de la información.

### **Integridad científica**

La investigación se realizó con datos reales los cuales fueron obtenidos a través de la técnica de la encuesta. Asimismo, se realizó una correcta búsqueda de información a través de los libros, artículos científicos, revistas, etc. con mucha transparencia, honestidad de manera responsable lo cual se ve reflejado en el trabajo realizado.

## V. RESULTADOS

### 5.1.Resultados

Tabla 1

*Características de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro inmobiliario de Chiclayo, 2019.*

Características de la Gestión de Calidad	N	%
<b>Conocimiento del termino Gestión de calidad</b>		
Si	10	100.00
No	0	0.00
Tengo cierto conocimiento	0	0.00
Total	10	100.00
<b>Técnicas modernas de gestión de calidad</b>		
Benchmarking	0	0.00
Atención al cliente	0	0.00
Marketing	10	100.00
Las 5 S	0	0.00
Outsourcing	0	0.00
Otras	0	0.00
Ninguna	0	0.00
Total	10	100.00
<b>Dificultades de los trabajadores para implementar la gestión de calidad</b>		
Poca iniciativa	9	90.00
Aprendizaje lento	1	10.00
No adaptarse a los cambios	0	0.00
Desconocimiento del puesto	0	0.00
Otras	0	0.00
Total	10	100.00
<b>Técnicas para medir el rendimiento del personal</b>		
La observación	9	90.00
La evaluación	1	10.00
Escala de puntuaciones	0	0.00
Evaluación de 360°	0	0.00
Otras	0	0.00
Total	10	100.00
<b>Gestión de calidad ayuda al rendimiento del negocio</b>		
Si	10	100.00
No	0	0.00
Total	10	100.00
<b>Gestión de calidad ayuda a alcanzar metas y objetivos</b>		
Si	10	100.00
No	0	0.00
A veces	0	0.00
Total	10	100.00

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro inmobiliario, Chiclayo, 2019.

Tabla 2

*Características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro inmobiliario de Chiclayo, 2019.*

Características de la capacitación	N	%
<b>Recibió capacitación antes de crear su Mype</b>		
Si	2	20.00
No	8	80.00
Total	10	100.00
<b>Ha recibido capacitación en los últimos años</b>		
Si	2	20.00
No	8	80.00
Total	10	100.00
<b>Veces que ha recibido capacitación</b>		
1 a 3 veces	2	20.00
4 veces a más	0	0.00
Nunca	8	80.00
Total	10	100.00
<b>Considera a la capacitación</b>		
Inversión	10	100.00
Gasto	0	0.00
Total	10	100.00
<b>Capacita a su personal</b>		
Si	1	10.00
No	9	90.00
A veces	0	0.00
Total	10	100.00
<b>Técnicas que realiza para capacitar a su personal</b>		
Charlas	0	0.00
Cursos	1	10.00
Seminarios	0	0.00
Conferencia	0	0.00
Práctica	0	0.00
Otros	0	0.00
Ninguna	9	90.00
Total	10	100.00
<b>Temas en los que capacita a su personal</b>		
Publicidad	0	0.00
Ventas	0	0.00
Atención al cliente	1	10.00
Trabajo en equipo	0	0.00
Otros	0	0.00
Ninguno	9	90.00
Total	10	100.00

*Continúa...*

Tabla 2

*Características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro inmobiliario de Chiclayo, 2019.*

	<i>Concluye...</i>	
Características de la capacitación	N	%
<b>Razones por las que no capacita a su personal</b>		
Desconocimiento	0	0.00
Desinterés	0	0.00
Falta de dinero	9	90.00
Mala organización	0	0.00
Otros	0	0.00
Si, capacita a su personal	1	10.00
Total	10	100.00
<b>Beneficios que le proporcionó la capacitación</b>		
Incremento en las ventas	1	10.00
Fidelización de cliente	0	0.00
Mejor organización	0	0.00
Aumento de clientes	0	0.00
Otros	0	0.00
Ninguno, porque no capacita a su personal	9	90.00
Total	10	100.00
<b>Considera que la capacitación mejoraría el rendimiento de sus trabajadores</b>		
Si	10	100.00
No	0	0.00
Total	10	100.00

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro inmobiliario de Chiclayo, 2019.

Tabla 3

*Elaboración de una propuesta de mejora para la gestión de calidad y capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro inmobiliario de Chiclayo, 2019.*

<b>Problemas encontrados - Resultados</b>	<b>Surgimiento del Problema</b>	<b>Acción de mejora</b>	<b>Responsable</b>
Dificultad de los trabajadores para implementar la gestión de calidad	Poca iniciativa de los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación.</li> <li>- Clima laboral adecuado.</li> <li>- Posibilidad de ascensos.</li> <li>- Comunicación adecuada.</li> </ul> <p><b>Incentivos económicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bonos.</li> <li>- Comisiones</li> </ul> <p><b>Incentivos no económicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Flexibilidad en los horarios</li> <li>- Posibilidad de trabajar de forma remota</li> <li>- Ofrecer días de descanso.</li> <li>- Seguros médicos</li> <li>- Incentivos de formación conocida como capacitación.</li> <li>- Habilitar espacios de ocio para los realizar dinámicas grupales, recreación y descanso en los tiempos libres.</li> </ul>	Representante
Técnica para medir el rendimiento del personal	La mayoría de las micro y pequeñas empresas solo utilizan la observación como técnica para medir el rendimiento del personal.	<p>Las acciones de mejora serian utilizar otras herramientas para medir el rendimiento del personal tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Método de la puntuación:</b> se establecen los ítems que se quieren valorar del rendimiento del empleado.</li> <li>- <b>Método de la descripción:</b> el responsable de RR. HH elabora, una lista con frases que describen actuaciones laborales en positivo y en negativo. Marcará, en cada empleado, las que más se ajustan a su manera de realizar las tareas.</li> </ul>	Representante

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Método de la reunión:</b> el trabajador y su jefe se entrevistarán para tratar in situ los problemas que están surgiendo en los procesos, conocer cómo afronta sus funciones el empleado, etcétera.</li> <li>- <b>Método de autoevaluación:</b> el propio empleado examina su rendimiento laboral.</li> <li>- <b>El método del compañero:</b> La evaluación del rendimiento laboral se realiza entre compañeros de trabajo.</li> <li>- <b>El método del cliente:</b> el usuario contesta a unas preguntas en las que valora el trabajo de los empleados con los que ha tratado directamente.</li> </ul>	
Recibió capacitación antes de crear su empresa	La mayoría de los representantes de las empresas no recibieron capacitación antes de crear su empresa	<p>Los representantes de las micro y pequeñas empresas deben capacitarse para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Poder enfrentar nuevos retos y oportunidades.</li> <li>- Para tomar mejores decisiones las cuales serán planificadas en base a técnicas y herramientas administrativas que ayudan a mejorar el rendimiento de sus empresas.</li> <li>- Les ayudara a disminuir la incertidumbre en el proceso de toma de decisiones.</li> </ul>	Representante
Ha recibido capacitación en los últimos años	La mayoría de los microempresarios mencionaron que no han recibido capacitación en los últimos años.	<p>Se debe realizar capacitaciones de forma permanente en las empresas para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estar preparados para posibles eventualidades.</li> <li>- Reducir los índices de rotación elevada de los trabajadores.</li> <li>- Mejorar el desempeño laboral y de</li> </ul>	Representante

		<p>direccionamiento de su empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Insertar un nuevo modelo de gestión.</li> <li>- Planificar los objetivos a largo plazo.</li> <li>- Etc.</li> </ul>	
Veces que ha recibido capacitación	La mayoría de los empresarios mencionaron que nunca que han capacitado.	<p>Los empresarios se deben capacitar de manera constante puesto que esto ayudara a que la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumente su la productividad y la calidad de trabajo.</li> <li>- Incremente la rentabilidad de la organización.</li> <li>- Ayuda a resolver problemas concretos en el día a día.</li> <li>- Mejora la estabilidad de la organización y su flexibilidad.</li> </ul>	Representante
Capacita a su personal	La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas no capacitan a su personal.	<p>Deben capacitar a su personal porque esto le brindara beneficios para las empresas porque un empleado bien preparado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizara sus funciones de manera eficiente.</li> <li>- Será más creativo.</li> <li>- Tendrá capacidad de innovación.</li> <li>- Se eliminará los cuellos de botella en la producción y/o atención o servicio que prestará a los clientes.</li> </ul>	Representante
Técnicas que realiza para capacitar a su personal	La mayoría no utilizan ninguna técnica para capacitar a su personal.	<p>Se debe utilizar las siguientes técnicas para capacitar al personal tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Charlas</li> <li>- Cursos</li> <li>- Seminarios</li> <li>- Conferencias</li> <li>- Simposios</li> <li>- Práctica</li> <li>- Etc.</li> </ul>	Representante

Temas en los que capacita a su personal	La mayoría no utiliza ningún tema para capacitar a su personal	Se debe capacitar al personal temas tales como: - Publicidad - Ventas - Atención al cliente - Trabajo en equipo - Etc.	Representante
Razones por las que no capacita a su personal	La mayoría mencionó que no capacitan a su personal por falta de dinero.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se debe buscar un financiamiento para poder invertirlo en capacitación para el personal.</li> <li>- Se puede aprovechar las plataformas gratuitas de capacitación online.</li> <li>- Capacitaciones cruzadas (que los colaboradores destacados capaciten a sus compañeros y así fortalezcan el trabajo en equipo).</li> <li>- Realizar alianzas estratégicas con universidades e institutos para capaciten a su personal a cambio de brindar vacante de prácticas para estudiantes.</li> <li>- Brindar horarios flexibles a los colaboradores que desean capacitarse con sus propios recursos económicos.</li> </ul>	Representante
Beneficios que le proporciono la capacitación	La mayoría mencionó que no le proporciono ningún beneficio porque no capacito a sus trabajadores.	Se debe capacitar al personal para lograr alcanzar los siguientes beneficios para las empresas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo de habilidades y conocimientos.</li> <li>- Adquisición de habilidades blandas (Trabajo en equipo, comunicación efectiva, adaptación al cambio, inteligencia emocional, etc.)</li> <li>- Incremento en ventas</li> <li>- Fidelización de los clientes</li> <li>- Mejor organización</li> <li>- Aumento de clientes</li> </ul>	Representante

## 5.2. Análisis de resultados

### **Tabla 1. Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro inmobiliario de Chiclayo, 2019.**

Conocimiento del termino gestión de calidad: El 100% de los representantes tiene conocimiento del termino gestión de calidad (Tabla 1). Estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación de Mendoza (2017) quien manifestó que el 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen idea de lo que es gestión de calidad. Esto demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas tienen conocimiento del termino gestión de calidad lo que hace que puedan en algún momento implementarla, puesto que es un conjunto de técnicas, herramientas y estrategias que están orientadas a la correcta administración de los negocios haciendo que se pueda planificar, controlar y direccionar de manera correcta las empresas con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes haciendo que la empresa se posicione en la meta de los clientes haciendo que consolide en el mercado y no solo se quede estanca a ser una micro, pequeña o mediana empresa sino que también tengan la posibilidad de convertirse en una gran empresa de éxito.

Técnicas modernas de gestión de calidad: El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas mencionaron que conocen al marketing como técnica moderna de gestión de calidad (Tabla 1). Esto demuestra que la totalidad de las empresas conocen al marketing como técnica moderna de gestión de calidad. Asimismo, relacionan al marketing con publicidad, pero realmente el marketing no solamente se refiere a publicidad, sino que el marketing es un conjunto de actividades orientadas al mercado la cual busca satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, ayuda

a seleccionar los nichos y segmentos de mercado, a conocer las necesidades de los clientes para concretarlos en productos o servicios que las empresas deben ofrecer para cubrir las necesidades insatisfechas, siendo no solo de beneficio para las empresas sino también para los clientes que logran satisfacer sus necesidades fundamentales ayudando a mejorar su vida cotidiana.

Dificultades de los trabajadores para la implementar la gestión de calidad: El 90% de los representantes mencionaron que la poca iniciativa del personal es una de las dificultades para la implementación de la gestión de calidad y el 10% aprendizaje lento (Tabla 1). Esto demuestra que existe algún problema o insatisfacción en el personal para que haya poca iniciativa por aprender, afectando su rendimiento laboral. Las causas de una insatisfacción pueden ser: Falta de reconocimientos, ausencia de comunicación y mal clima laboral, trabajo y actividades rutinarias, salarios inadecuados, excesivo trabajo e imposibilidad de asensos. Por lo cual las empresas deben detectar cuales son las causas de la insatisfacción en sus empresas, para poder resolverlos, esto hará que el trabajador se sienta importante y valorado que sienta que es parte de la empresa de esto modo se tendrá trabajadores felices y por ende trabajadores productivos.

Técnicas para medir el rendimiento del personal: El 90% de los representantes menciono que utilizan la técnica de la observación para medir el rendimiento del personal y el 10% evaluación (Tabla 1). La técnica de la observación para medir el rendimiento del personal, es la más común que utilizan las empresas pero que es poco recomendable dado que cuando el trabajador es supervisado trabaja bien porque está siendo monitoreado, pero cuando el jefe o supervisor no está a su lado nuevamente

vuelven a bajar el nivel de desempeño. Pero la técnica de la observación no es la única que pueden utilizar, porque existen varias técnicas para medir el rendimiento del personal que se pueden adaptar a sus empresas tales como: La autoevaluación, la evolución entre compañeros, la evaluación de 360°, la evaluación realizada por el cliente y la automatizada.

La gestión de calidad ayuda a mejorar el rendimiento del negocio: El 100% de los representantes mencionaron que la gestión de calidad ayuda a mejorar el rendimiento del negocio (Tabla 1). Esto demuestra que la totalidad de las empresas manifiestan que la gestión de calidad ayuda a mejorar su rendimiento, puesto que, son técnicas administrativas que se encargan de ayudar a mejorar la gestión de las empresas específicamente las ayuda a mejorar la planificación, organización, dirección y control haciendo que sus actividades y procesos se encuentren planificados que se cumpla con estrategias y objetivos diseñados orientados en satisfacer las necesidades de los clientes para atraerlos porque al tener más clientes se obtiene mayores ingresos lo que significaría ser rentables y por ende consolidarse en el sector empresarial en la que se encuentran ubicadas.

La gestión de calidad ayuda a alcanzar metas y objetivos organizacionales: El 100% de los representantes manifestaron que la gestión de calidad ayuda a alcanzar metas y objetivos organizacionales (Tabla 1). Esto debido a que se tienen actividades coordinadas para mejorar la dirección organizacional, mediante la mejora continúa buscando la satisfacción del cliente que es de las metas y objetivos que las empresas se establecen para poder subsistir, debido a que los clientes son el eje fundamental de las empresas.

**Tabla 2. Características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro inmobiliario de Chiclayo, 2019.**

Recibió capacitación antes de crear su empresa: El 80% no recibió capacitación antes de crear su empresa y el 20% si recibió capacitación antes de iniciar su negocio (Tabla 2). Lo cual se ve reflejado en la mayoría de empresas que trabajan empíricamente conformándose a ganar dinero solo para subsistir, la mayoría de estos microempresarios solo se preocupan por cubrir el pago de sus trabajadores, proveedores y tener un poco de dinero para cubrir las necesidades básicas de sus familias. Este conformismo hace que sus empresas se estanquen y la mayoría de ellas solo tengan unos años de funcionamiento luego desaparecen, porque no se preocupan en mejorar, en capacitarse para poder tener conocimientos para enfrentar nuevos retos y nuevas oportunidades que nacen en el sector empresarial.

Ha recibido capacitación en los últimos años: El 80% no ha recibido capacitación en los últimos años. (Tabla 2). Estos resultados contrastan con lo encontrado en el trabajo de investigación de Paima (2017) quien manifestó que el 70% realizó un curso de capacitación en los últimos dos años. Del mismo modo contrasta con la investigación de Cabrera (2017) quien mencionó que el 40% realizó tres cursos de capacitación en los últimos dos años. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas no han recibido capacitación lo cual se refleja en la deficiente gestión que realizan porque no tienen los conocimientos necesarios para poder dirigir adecuadamente sus empresas, perdiendo no solo oportunidades sino también corriendo el riesgo de tomar decisiones equivocadas que los lleven al fracaso.

Veces que ha recibido capacitación: El 80% nunca ha recibido capacitación y el 20% ha recibido capacitación de 1 a 3 veces (Tabla 2). Estos resultados son preocupantes porque los empresarios deben estar a la vanguardia de los cambios que se generan en el mercado de lo contrario corren el riesgo de cerrar porque no conocen la realidad de su entorno y porque no se adecuan a dichos cambios. Por lo cual es fundamental recibir capacitación porque de lo contrario no se sabría cómo actuar frente a cualquier dificultad no se tendría conocimientos para poder utilizar técnicas y herramientas administrativas que permitan hacer que las empresas puedan detectar oportunidades empresariales y hacer un análisis estratégico para los negocios tales como: El FODA, análisis PESTEL, matriz Ansoff, diamante de Porter. Asimismo, herramientas administrativas tales como: Bechmarking, mentoring, empowerment, balanced scorecard, etc.

Considera a la capacitación: El 100% considera a la capacitación como una inversión (Tabla 2). La totalidad de los microempresarios consideran que la capacitación es una inversión, pero lamentablemente, la mayoría de ellos no capacita a su personal por diversos factores, entre ellos destaca el no tener dinero suficiente para poder invertir en capacitación. En ese sentido, el Estado Peruano debería invertir en capacitaciones para los microempresarios porque tal como se evidencia en diversos estudios, las micro y pequeñas empresas aportan significativamente a la economía del país, según Guzmán (2018) las mypes en el Perú constituyen el 98,6% de las unidades económicas empresariales, proporcionando empleo a millones de trabajadores peruanos que contribuyen directa e indirectamente al desarrollo de la economía nacional. Por eso si el Estado Peruano desea que estas empresas pequeñas pero poderosas sigan

contribuyendo al desarrollo económico del país deben preocuparse por brindarles capacitaciones y asesoramiento técnico para dotarlas de las herramientas necesarias para seguir funcionando y por ende sigan ayudando a generar empleo y dinamizando la economía del Perú.

Capacita a su personal: El 90% no capacita a su personal (Tabla 2). Estos resultados coinciden con la investigación realizada por Paima (2017) quien manifestó que el 60% no capacita a su personal. Pero contrasta con la investigación de Mendoza (2017) quien mencionó que el 67% respondieron que, Si los capacitan, por su parte Cabrera (2017) determinó que el 80% si capacita a su personal. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas no capacita a su personal. Esto sería un talón de Aquiles de la mayoría de las empresas puesto que el no contar con trabajadores capacitados hará que el trabajo que realizan no sea correcto y la empresa no sea eficiente ante los clientes.

Técnicas que realiza para capacitar a su personal: El 90% no utiliza ninguna técnica para capacitar a su personal y el 10% utiliza cursos como técnica para capacitar a su personal (Tabla 2). La mayoría no capacita a su personal por ende no han utilizado ninguna técnica para capacitar a su personal. Como se ha venido mencionando en los párrafos anteriores la capacitación es fundamental para la supervivencia de las micro y pequeñas empresas puesto que con empresarios preparados se podrá incursionar en diferentes oportunidades que puedan surgir y con trabajadores bien capacitados estos serán más productivos y por ende el trabajo que realizarán será mejor porque sabrán que acciones realizar frente a la comercialización de un producto o a la prestación de un servicio.

Temas en los que capacita a su personal: El 90% no utiliza ningún tema para capacitar a su personal (Tabla 2). Estos resultados contrastan con la investigación de Cabrera (2017) quien mencionó que el 40% capacitó a su personal en Administración de recursos humanos. Además, contrasta con la investigación de Mendoza (2017) quien manifestó que el 100% capacitó en temas de marketing. La mayoría no capacitó a su personal en ningún tema fundamental para el buen funcionamiento de las empresas tales como: Atención al cliente, marketing, benchmarking, ventas, etc.

Razones por las que no capacita a su personal: El 90% no capacita a su personal por falta de dinero y el 10% si capacita a su personal (Tabla 2). La mayoría de las microempresas no capacitan a sus trabajadores por falta de dinero para poder contratar a asesores que compartan sus conocimientos con los trabajadores de la empresa y no solo quede en una simple transmisión de información, sino que también evalúen llevarlos a la práctica para que ellos mismos los puedan ayudarlos a corregir posibles desviaciones permitiendo que los niveles de errores descendan por lo tanto la empresa logrará alcanzar sus metas y visión empresarial.

Beneficios que le proporcionó la capacitación: El 90% no obtuvo ningún beneficio porque no capacitó a su personal y el 10% incremento en las ventas (Tabla 2). La mayoría de las microempresas no capacita a su personal por ende no logra alcanzar los beneficios que trae consigo la capacitación las cuales son: Incremento en las ventas, fidelización de los clientes, mejor organización, aumento de clientes, etc.

Considera que la capacitación mejoraría el rendimiento de sus trabajadores: El 100% considera que si mejoraría el rendimiento de sus trabajadores (Tabla 2). La totalidad

de los representantes de las micro y pequeñas empresas consideran que la capacitación mejoraría el rendimiento de sus trabajadores porque los trabajadores no solo obtendrían conocimientos sino también aprenderían a utilizar estrategias y herramientas administrativas que puedan ayudarlos a desplegar sus capacidades, potencialidades y destrezas. Además, ayudará a motivarlos porque se sentirán felices de que la empresa opte por ayudarlos a mejorar no solo en el ambiente laboral sino también profesional puesto que se actualizarían con cursos y herramientas administrativas que vayan de la mano con los escenarios empresariales cambiantes que genero con la llegada de la globalización.

# PLAN DE MEJORA PARA LAS EMPRESAS INMOBILIARIAS DE CHICLAYO

## 1. Datos generales

- **Nombre o razón social:** Empresas inmobiliarias de Chiclayo
- **Giro de la empresa:** Servicio
- **Dirección:** Chiclayo- Perú
- **Nombre del representante:** Dueños de las inmobiliarias
- **Historia:**

Las inmobiliarias de Chiclayo, son empresas dedicadas al servicio de la construcción, alquiler y venta de: viviendas, locales comerciales y departamentos, etc. Enfocados en ayudar a encontrar hogares a familias que se encuentran en la búsqueda de un lugar ideal para poder habitarlas.

## 2. Misión

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes asegurando que la construcción, alquiler y venta de nuestros proyectos sean de calidad para ello unimos esfuerzos y experiencia trabajando con ética, honestidad, atención competente y personalizada a nuestros clientes.

## 3. Visión:

Ser una empresa reconocida a nivel nacional, que nuestros clientes piensen en nosotros como su primera opción cuando se trata de construir, vender, comprar y alquilar una vivienda, por ultimo ampliar nuestra cobertura inmobiliaria a nivel internacional.

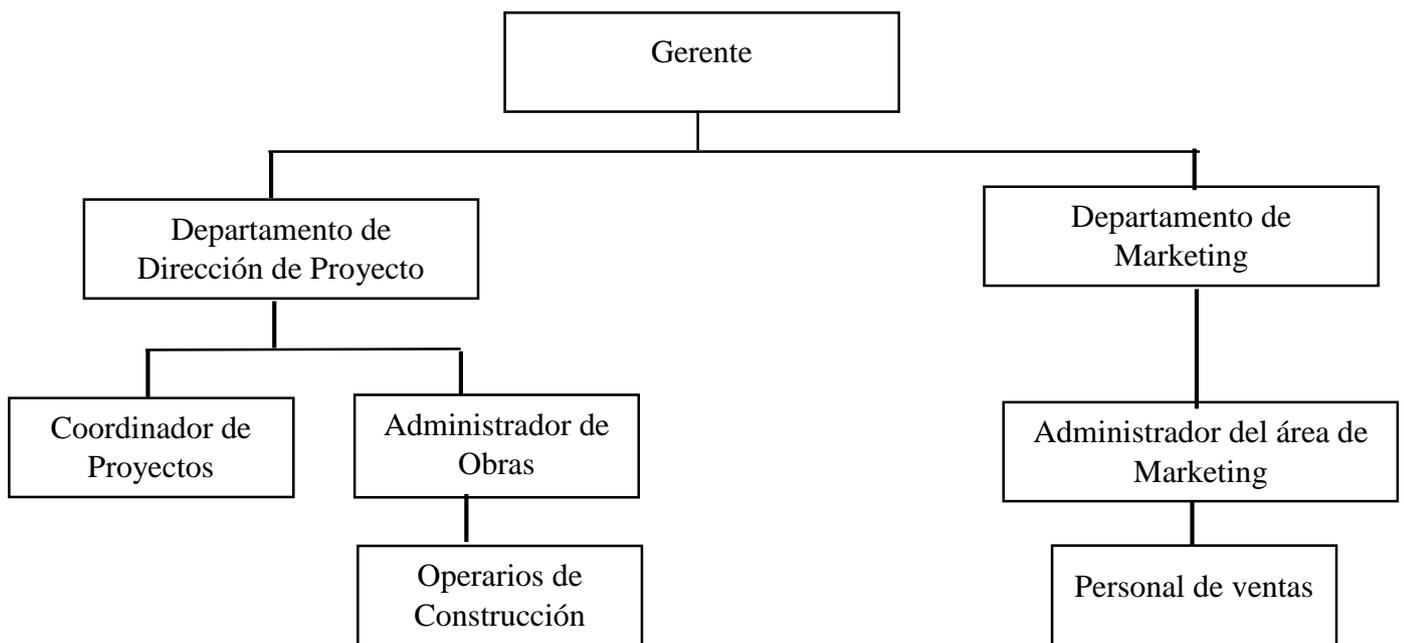
#### 4. Objetivos

- **Compromiso:** Trabajamos en equipo, para lograr alcanzar nuestras metas y objetivos organizacionales.
- **Honestidad:** Trabajamos con honestidad, cumpliendo lo que prometemos en las fechas y tiempos establecidos con nuestros clientes.
- **Cumplimiento:** Entregamos nuestros proyectos en la fecha pactada con los clientes.
- **Calidad:** Realizamos nuestro trabajo con productos de calidad, además de ello asesoramos a nuestros clientes a través del servicio de posventa.

#### 5. Productos y o servicios

- Las empresas inmobiliarias se encargan de la construcción, venta y alquiler de casas, departamentos, locales comerciales, etc.

#### 6. Organigrama



## 6.1. Descripción de Funciones

<b>Gerencia</b>	
<b>Cargo</b>	<b>Gerente</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Licenciado en administración o carreras afines.</li><li>- Experiencia mínima de 3 años.</li><li>- Habilitación profesional.</li><li>- Tener capacitaciones actualizadas.</li><li>- Conocimientos en proyectos y fiscalización en constructoras.</li><li>- Experiencia en el manejo de empresas inmobiliarias.</li></ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Planificar y supervisar las operaciones de la empresa.</li><li>- Evaluar la factibilidad económica y financiera de los proyectos inmobiliarios.</li><li>- Reuniones mensuales con los trabajadores.</li><li>- Encargarse de la planilla de los trabajadores.</li><li>- Evaluar el desempeño del personal.</li><li>- Evaluar la capacitación en los trabajadores.</li><li>- Diseñar estrategias, metas y objetivos organizacionales.</li></ul>

<b>Departamento de Dirección de proyectos</b>	
<b>Cargo</b>	<b>Coordinador de Proyectos</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Licenciado en Arquitectura.</li> <li>- Tener habilitación profesional.</li> <li>- Experiencia mínima de 3 años en el sector inmobiliario.</li> <li>- Experiencia en el área de proyectos.</li> <li>- Capacitaciones actualizadas.</li> <li>- Conocimientos en Autocad (indispensable)</li> <li>- Conocimientos en normativas y reglamentos.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyo a la gerencia para revisar reglamentos, normativas.</li> <li>- Manejo de información de proyectos, ventas y servicios de alquiler.</li> <li>- Revisión de áreas, planos aprobados para la construcción.</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Administrador de obras (Ingeniero de Producción)</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Licenciado en Ingeniería Civil</li> <li>- Experiencia mínima de 3 años en obras de edificación.</li> <li>- Conocimientos en herramientas de construcción.</li> <li>- Habilitación profesional</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo del área de producción de la obra</li> <li>- Coordinar la planificación, logística y avance de la obra.</li> <li>- Supervisión en el proceso de la obra.</li> <li>- Reportar los resultados de la obra.</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Operarios de construcción</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Educación mínima secundaria completa.</li> <li>- Tener entre 18 a 35 años.</li> <li>- Conocimientos y experiencia en el área de construcción.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplir con las indicaciones dadas por el maestro de obra.</li> <li>- Desarrollar los trabajos con la calidad que exigencia la empresa.</li> <li>- Otras funciones inherentes al puesto.</li> </ul>

<b>Departamento de Marketing</b>	
<b>Cargo</b>	<b>Administrador del área de Marketing</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Licenciado en Administración.</li> <li>- Habilitación profesional.</li> <li>- Experiencia en venta de inmuebles mínimo 3 años.</li> <li>- Conocimiento en normas legales relacionadas al rubro inmobiliario.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Supervisar las actividades operativas de venta de proyectos.</li> <li>- Supervisar a diario la agenda del equipo de ventas.</li> <li>- Supervisar la adecuada atención a los clientes.</li> <li>- Buscar nuevos canales de ventas.</li> <li>- Responsable de capacitar y formar al equipo de ventas.</li> </ul>
<b>Trabajador de venta, alquiler y construcción de inmuebles</b>	
<b>Cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Licenciado en administración o carreras afines.</li> <li>- Habilitación profesional.</li> <li>- Experiencia en ventas en el rubro inmobiliario.</li> <li>- Conocimientos en normas legales relacionadas al rubro inmobiliario.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atender y brindar orientación a los clientes.</li> <li>- Vender, alquilar y contratados de construcción de bienes inmuebles que oferta las inmobiliarias.</li> </ul>

## 7. Diagnostico General

Análisis FODA	Oportunidades	Amenazas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Crecimiento económico del país.</li> <li>- Demanda Insatisfecha.</li> <li>- Empresas poco confiables.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Competencia con varios años de experiencia en el rubro.</li> <li>- Inestabilidad política</li> <li>- Inestabilidad económica.</li> <li>- Necesidades cambiantes de los clientes.</li> </ul>
<p><b>Fortalezas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilidad para tomar decisiones.</li> <li>- Asesores de venta de primer nivel.</li> <li>- Trato personalizado con los clientes.</li> </ul>	<p><b>F-O</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El personal de ventas debe captar a los clientes con demanda insatisfecha que hay en el rubro inmobiliario para poder ofrecerle una serie de promociones para que estos opten por comprar, alquilar o construir un inmueble.</li> </ul>	<p><b>F-A</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajar en el desarrollo de la competitividad utilizando técnicas administrativas que permitan que las empresas sean competitivas y hagan frente a la competencia.</li> </ul>
<p><b>Debilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No son reconocida a nivel nacional.</li> <li>- Limitados recursos económicos</li> <li>- Limitada cultura organizacional.</li> <li>- Vulnerabilidad a la competencia.</li> </ul>	<p><b>D-O</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buscar alcanzar una excelente imagen organizacional para hacer cubrir las expectativas de los clientes y de la sociedad en general.</li> </ul>	<p><b>D-A</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buscar implementar la calidad total en las empresas lo cual permitirá que los clientes se fidelicen y la empresa se posicionen en la mente de los clientes y logre ser reconocida para poder ser sujetos a créditos debido para contar con un respaldo económico con la cual se pueda invertir en cualquier oportunidad que se presente en el sector empresarial.</li> </ul>

## 8. Indicadores de una buena gestión

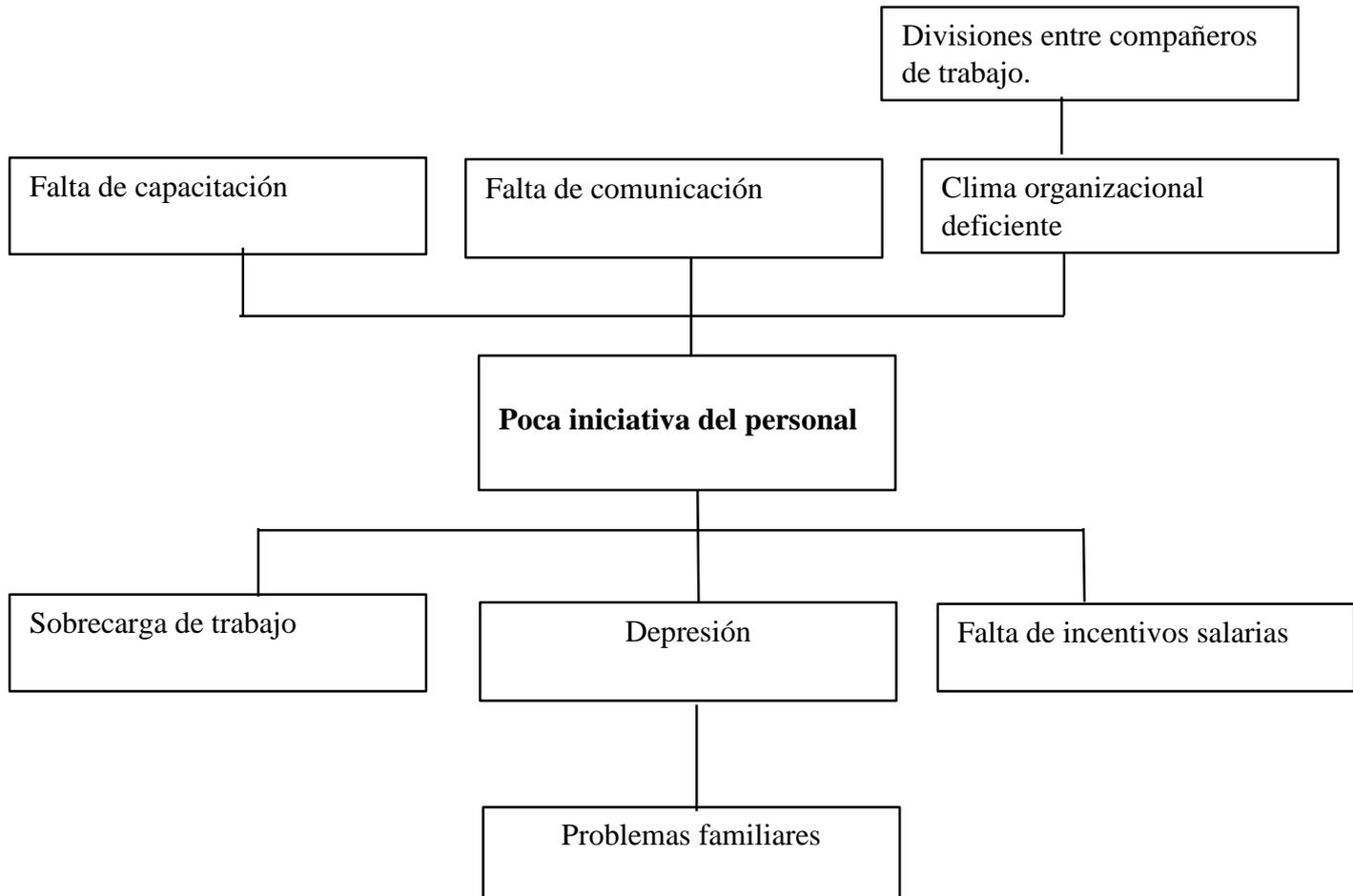
Indicadores	Evaluación de indicadores dentro de las mypes
Dificultad de los trabajadores para implementar la gestión de calidad	Poca iniciativa de los trabajadores por falta de motivación, mal clima laboral y escasa comunicación.
Técnica para medir el rendimiento del personal	La mayoría de las micro y pequeñas empresas solo utilizan la observación como técnica para medir el rendimiento del personal.
Recibió capacitación antes de crear su empresa	La mayoría de los representantes de las empresas no recibieron capacitación antes de crear su empresa
Ha recibido capacitación en los últimos años	La mayoría de los microempresarios mencionaron que no han recibido capacitación en los últimos años.
Veces que ha recibido capacitación	La mayoría de los empresarios mencionaron que nunca que han capacitado.
Capacita a su personal	La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas no capacitan a su personal por diversos factores entre ellos la falta de recursos económicos.
Técnicas que realiza para capacitar a su personal	La mayoría no utilizan ninguna técnica para capacitar a su personal.
Temas en los que capacita a su personal	La mayoría no utiliza ningún tema para capacitar a su personal.
Razones por las que no capacita a su personal	La mayoría menciona que no capacitan a su personal por falta de dinero.
Beneficios que le proporcione la capacitación	La mayoría mencionó que no le proporcione ningún beneficio porque no capacitaron a sus trabajadores.

## 9. Problemas

Indicadores	Problemas	Surgimiento del problema
Dificultad de los trabajadores para implementar la gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poca iniciativa de los trabajadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esto se da por la falta de motivación, mal clima laboral y escasa comunicación con los trabajadores.</li> </ul>
Técnica para medir el rendimiento del personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La mayoría de las micro y pequeñas empresas solo utilizan la observación como técnica para medir el rendimiento del personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No se utilizan otras técnicas para medir el rendimiento del personal porque la mayoría de las personas que dirigen los negocios lo hacen de forma empírica pero no tienen los conocimientos necesarios para poder utilizar herramientas de gestión que permitan hacer evaluar adecuadamente el desempeño laboral.</li> </ul>
Recibió capacitación antes de crear su empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La mayoría de los representantes de las empresas no recibieron capacitación antes de crear su empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La mayoría de las personas no recibieron capacitación antes de crear sus empresas porque lo que a la mayoría de las personas les preocupa al crear una empresa es obtener ganancias priorizando lo económico a corto plazo dejando de lado la capacitación que es un conjunto de técnicas que dotara de conocimientos a los empresarios para poder hacer que su empresa se consolide en el mercado y pueda generarle ganancias a largo plazo.</li> </ul>
Ha recibido capacitación en los últimos años	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La mayoría de los microempresarios mencionaron que no han recibido capacitación en los últimos años.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No han recibido capacitación en los últimos años por falta de dinero y porque algunos consideran que si dejan de trabajar por capacitarse dejarían de tener ingresos para poder cubrir sus compromisos crediticios con los proveedores, bancos, etc.</li> </ul>

Veces que ha recibido capacitación	- La mayoría de los empresarios mencionaron que nunca que han capacitado.	- Esto se debe a lo mencionado en el párrafo anterior que no puedan recibir capacitación debido a que no puedan cerrar sus negocios para poder hacerlo ellos viven del día a día de los ingresos económicos de sus empresas.
Capacita a su personal	- La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas no capacitan a su personal	- No capacitan a su personal por diversos factores entre ellos la falta de recursos económicos.
Técnicas que realiza para capacitar a su personal	- La mayoría no utilizan ninguna técnica para capacitar a su personal.	- No utilizan ninguna técnica para capacitar a su personal porque no conocen las herramientas y técnicas administrativas para poder hacerlo.
Temas en los que capacita a su personal	- La mayoría no utiliza ningún tema para capacitar a su personal.	- No capacitan en ningún tema al personal porque no tienen dinero, porque no saben cómo hacerlo y porque no pueden dejar de trabajar para realizar las capacitaciones.
Razones por las que no capacita a su personal	- La mayoría mencionó que no capacitan a su personal por falta de dinero.	- La falta de dinero para invertir en capacitación, esto una de las limitantes que tienen las empresas para poder mejorar sus niveles de gestión, administración y atención al cliente.
Beneficios que le proporcione la capacitación	- La mayoría mencionó que no le proporcione ningún beneficio porque no capacitaron a sus trabajadores.	- No se obtuvieron beneficios porque no se capacito al personal por falta de dinero, falta conocimientos en temas administrativos y la imposibilidad de cierre de las empresas para poder capacitar al personal.

## 10. Causas



## 11. Establecer soluciones

### 11.1. Establecer acciones de mejora

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Dificultad de los trabajadores para implementar la gestión de calidad	Poca iniciativa de los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación.</li> <li>- Clima laboral adecuado.</li> <li>- Posibilidad de ascensos.</li> <li>- Comunicación adecuada.</li> </ul> <p><b>Incentivos económicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bonos.</li> <li>- Comisiones</li> </ul> <p><b>Incentivos no económicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Flexibilidad en los horarios</li> <li>- Posibilidad de trabajar de forma remota</li> <li>- Ofrecer días de descanso.</li> <li>- Seguros médicos</li> </ul> <p>Incentivos de formación conocida como capacitación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilitar espacios de ocio para los realizar dinámicas grupales, recreación y descanso en los tiempos libres.</li> </ul>
Técnica para medir el rendimiento del personal	La mayoría de las micro y pequeñas empresas solo utilizan la observación como técnica para medir el rendimiento del personal.	<p>Las acciones de mejora serian utilizar otras herramientas para medir el rendimiento del personal tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Método de la puntuación:</b> se establecen los ítems que se quieren valorar del rendimiento del empleado.</li> <li>- <b>Método de la descripción:</b> el responsable de RR. HH elabora, una lista con frases que describen actuaciones laborales en positivo y en negativo. Marcará, en cada empleado, las que más se ajustan a su manera de realizar las tareas.</li> <li>- <b>Método de la reunión:</b> el trabajador y su jefe se entrevistarán para tratar in situ los problemas que están surgiendo en los procesos, conocer cómo afronta sus funciones el empleado, etcétera.</li> <li>- <b>Método de autoevaluación:</b> el propio empleado examina su rendimiento laboral.</li> <li>- <b>El método del compañero:</b> La evaluación del rendimiento laboral se realiza entre compañeros de trabajo.</li> <li>- <b>El método del cliente:</b> el usuario contesta a unas preguntas en las que valora el trabajo de los empleados con los que ha tratado directamente.</li> </ul>

<p>Recibió capacitación antes de crear su empresa</p>	<p>La mayoría de los representantes de las empresas no recibieron capacitación antes de crear su empresa</p>	<p>Los representantes de las micro y pequeñas empresas deben capacitarse para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Poder enfrentar nuevos retos y oportunidades.</li> <li>- Para tomar mejores decisiones las cuales serán planificadas en base a técnicas y herramientas administrativas que ayudan a mejorar el rendimiento de sus empresas.</li> <li>- Les ayudara a disminuir la incertidumbre en el proceso de toma de decisiones.</li> </ul>
<p>Ha recibido capacitación en los últimos años</p>	<p>La mayoría de los microempresarios mencionaron que no han recibido capacitación en los últimos años.</p>	<p>Se debe realizar capacitaciones de forma permanente en las empresas para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estar preparados para posibles eventualidades.</li> <li>- Reducir los índices de rotación elevada de los trabajadores.</li> <li>- Mejorar el desempeño laboral y de direccionamiento de su empresa.</li> <li>- Insertar un nuevo modelo de gestión.</li> <li>- Planificar los objetivos a largo plazo.</li> <li>- Etc.</li> </ul>
<p>Veces que ha recibido capacitación</p>	<p>La mayoría de los empresarios mencionaron que nunca que han capacitado.</p>	<p>Los empresarios se deben capacitar de manera constante puesto que esto ayudara a que la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumente su la productividad y la calidad de trabajo.</li> <li>- Incremente la rentabilidad de la organización.</li> <li>- Ayuda a resolver problemas concretos en el día a día.</li> <li>- Mejora la estabilidad de la organización y su flexibilidad.</li> </ul>
<p>Capacita a su personal</p>	<p>La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas no capacitan a su personal.</p>	<p>Deben capacitar a su personal porque esto le brindara beneficios para las empresas porque un empleado bien preparado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizara sus funciones de manera eficiente.</li> <li>- Será más creativo.</li> <li>- Tendrá capacidad de innovación.</li> <li>- Se eliminará los cuellos de botella en la producción y/o atención o servicio que prestará a los clientes.</li> </ul>
<p>Técnicas que realiza para capacitar a su personal</p>	<p>La mayoría no utilizan ninguna técnica para capacitar a su personal.</p>	<p>Se debe utilizar las siguientes técnicas para capacitar al personal tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Charlas</li> <li>- Cursos</li> <li>- Seminarios</li> <li>- Conferencias</li> <li>- Simposios</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Práctica</li> <li>- Etc.</li> </ul>
Temas en los que capacita a su personal	La mayoría no utiliza ningún tema para capacitar a su personal	<p>Se debe capacitar al personal temas tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicidad</li> <li>- Ventas</li> <li>- Atención al cliente</li> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Etc.</li> </ul>
Razones por las que no capacita a su personal	La mayoría menciona que no capacitan a su personal por falta de dinero.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se debe buscar un financiamiento para poder invertirlo en capacitación para el personal.</li> <li>- Se puede aprovechar las plataformas gratuitas de capacitación online.</li> <li>- Capacitaciones cruzadas (que los colaboradores destacados capaciten a su y así fortalezcan el trabajo en equipo).</li> <li>- Realizar alianzas estratégicas con universidades e institutos para capaciten a su personal a cambio de brindar vacante de prácticas para estudiantes.</li> <li>- Brindar horarios flexibles a los colaboradores que desean capacitarse con sus propios recursos económicos.</li> </ul>
Beneficios que le proporciono la capacitación	La mayoría mencionó que no le proporciono ningún beneficio porque no capacito a sus trabajadores.	<p>Se debe capacitar al personal para lograr alcanzar los siguientes beneficios para las empresas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo de habilidades y conocimientos.</li> <li>- Adquisición de habilidades blandas (Trabajo en equipo, comunicación efectiva, adaptación al cambio, inteligencia emocional, etc).</li> <li>- Incremento en ventas</li> <li>- Fidelización de los clientes</li> <li>- Mejor organización</li> <li>- Aumento de clientes</li> </ul>

## 12. Recursos para la implantación de las estrategias

Nº	Estrategias	Recursos Humanos	Recursos Económicos	Recursos Tecnológicos	Tiempo
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación.</li> <li>- Clima laboral adecuado.</li> <li>- Posibilidad de ascensos.</li> <li>- Comunicación adecuada.</li> </ul> <p><b>Incentivos económicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bonos.</li> <li>- Comisiones</li> </ul> <p><b>Incentivos no económicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Flexibilidad en los horarios</li> <li>- Posibilidad de trabajar de forma remota</li> <li>- Ofrecer días de descanso.</li> <li>- Seguros médicos</li> <li>- Incentivos de formación conocida como capacitación.</li> <li>- Habilitar espacios de ocio para los realizar dinámicas grupales, recreación y descanso en los tiempos libres.</li> </ul>	Representante y trabajadores	s/. 5,000.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Internet</li> <li>- Computadora</li> <li>- Impresora</li> </ul>	4 meses
2	<p>Las acciones de mejora serian utilizar otras herramientas para medir el rendimiento del personal tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Método de la puntuación:</b> se establecen los ítems que se quieren valorar del rendimiento del empleado.</li> <li>- <b>Método de la descripción:</b> el responsable de RR. HH elabora, una lista con frases que describen</li> </ul>	Representantes y Administrador (Consultor)	S/. 2, 500.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Computadora</li> <li>- Internet</li> </ul>	2 semanas

	<p>actuaciones laborales en positivo y en negativo. Marcará, en cada empleado, las que más se ajustan a su manera de realizar las tareas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Método de la reunión:</b> el trabajador y su jefe se entrevistarán para tratar in situ los problemas que están surgiendo en los procesos, conocer cómo afronta sus funciones el empleado, etcétera.</li> <li>- <b>Método de autoevaluación:</b> el propio empleado examina su rendimiento laboral.</li> <li>- <b>El método del compañero:</b> La evaluación del rendimiento laboral se realiza entre compañeros de trabajo.</li> <li>- <b>El método del cliente:</b> el usuario contesta a unas preguntas en las que valora el trabajo de los empleados con los que ha tratado directamente.</li> </ul>				
3	<p>Los representantes de las micro y pequeñas empresas deben capacitarse para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Poder enfrentar nuevos retos y oportunidades.</li> <li>- Para tomar mejores decisiones las cuales serán planificadas en base a técnicas y herramientas administrativas que ayudan a mejor el</li> </ul>	Representantes Administrador (consultor)	S/. 1, 000.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Computadora</li> <li>- Internet</li> </ul>	2 semanas

	<p>rendimiento de sus empresas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les ayudara a disminuir la incertidumbre en el proceso de toma de decisiones.</li> </ul>				
4	<p>Se debe realizar capacitaciones de forma permanente en las empresas para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estar preparados para posibles eventualidades.</li> <li>- Reducir los índices de rotación elevada de los trabajadores.</li> <li>- Mejorar el desempeño laboral y de direccionamiento de su empresa.</li> <li>- Insertar un nuevo modelo de gestión.</li> <li>- Planificar los objetivos a largo plazo.</li> <li>- Etc.</li> </ul>	Representantes	S/. 1, 000.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Computadora</li> <li>- Internet</li> </ul>	2 semanas
5	<p>Los empresarios se deben capacitar de manera constante puesto que esto ayudara a que la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumente su la productividad y la calidad de trabajo.</li> <li>- Incremente la rentabilidad de la organización.</li> <li>- Ayuda a resolver problemas concretos en el día a día.</li> <li>- Mejora la estabilidad de la organización y su flexibilidad.</li> </ul>	Representantes Administrador (consultor)	S/. 1, 000.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Computadora</li> <li>- Internet</li> </ul>	2 semanas
6	<p>Deben capacitar a su personal porque esto le brindara beneficios para</p>				

	<p>las empresas porque un empleado bien preparado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizara sus funciones de manera eficiente.</li> <li>- Será más creativo.</li> <li>- Tendrá capacidad de innovación.</li> <li>- Se eliminará los cuellos de botella en la producción y/o atención o servicio que prestará a los clientes.</li> </ul>	<p>Representantes Administrador (consultor)</p>	<p>S/. 1, 000.00</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Computadora</li> <li>- Internet</li> </ul>	<p>2 semanas</p>
7	<p>Se debe utilizar las siguientes técnicas para capacitar al personal tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Charlas</li> <li>- Cursos</li> <li>- Seminarios</li> <li>- Conferencias</li> <li>- Simposios</li> <li>- Práctica</li> <li>- Etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Representantes</li> <li>- Administrador (consultor)</li> <li>- Trabajadores</li> </ul>	<p>S/. 1, 000.00</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Computadora</li> <li>- Internet</li> </ul>	<p>2 semanas</p>
8	<p>Se debe capacitar al personal temas tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicidad</li> <li>- Ventas</li> <li>- Atención al cliente</li> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Representantes</li> <li>- Administrador (consultor)</li> <li>- Trabajadores</li> </ul>	<p>S/. 1, 000.00</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Computadora</li> <li>- Internet</li> </ul>	<p>2 semanas</p>
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se debe buscar un financiamiento para poder invertirlo en capacitación para el personal.</li> <li>- Se puede aprovechar las plataformas gratuitas de capacitación online.</li> <li>- Capacitaciones cruzadas (que los colaboradores destacados capaciten a su y así fortalezcan el trabajo en equipo).</li> <li>- Realizar alianzas estratégicas con</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Representantes</li> <li>- Autoridades de las universidades e institutos.</li> <li>- Trabajadores</li> </ul>	<p>S/. 0.00</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Computadora</li> <li>- Internet</li> </ul>	<p>4 meses</p>

	<p>universidades e institutos para capaciten a su personal a cambio de brindar vacante de prácticas para estudiantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Brindar horarios flexibles a los colaboradores que desean capacitarse con sus propios recursos económicos.</li> </ul>				
10	<p>Se debe capacitar al personal para lograr alcanzar los siguientes beneficios para las empresas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo de habilidades y conocimientos.</li> <li>- Adquisición de habilidades blandas (Trabajo en equipo, comunicación efectiva, adaptación al cambio, inteligencia emocional, etc).</li> <li>- Incremento en ventas</li> <li>- Fidelización de los clientes</li> <li>- Mejor organización</li> <li>- Aumento de clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Representantes</li> <li>- Trabajadores</li> </ul>	S/. 0.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Computadora</li> <li>- Internet</li> </ul>	4 meses

### Cronograma de actividades

N°	Estrategias	Inicio	Termino	Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación.</li> <li>- Clima laboral adecuado.</li> <li>- Posibilidad de ascensos.</li> <li>- Comunicación adecuada.</li> </ul> <p><b>Incentivos económicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bonos.</li> <li>- Comisiones</li> </ul> <p><b>Incentivos no económicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Flexibilidad en los horarios</li> <li>- Posibilidad de trabajar de forma remota</li> <li>- Ofrecer días de descanso.</li> <li>- Seguros médicos</li> </ul> <p>Incentivos de formación conocida como capacitación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilitar espacios de ocio para los realizar dinámicas grupales, recreación y descanso en los tiempos libres.</li> </ul>	01/09/2021	30/12/2021	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Las acciones de mejora serian utilizar otras herramientas para medir el rendimiento del personal tales como:	01/09/2021	01/11/2021	X										X					

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Método de la puntuación:</b> se establecen los ítems que se quieren valorar del rendimiento del empleado.</li> <li>- <b>Método de la descripción:</b> el responsable de RR. HH elabora, una lista con frases que describen actuaciones laborales en positivo y en negativo. Marcará, en cada empleado, las que más se ajustan a su manera de realizar las tareas.</li> <li>- <b>Método de la reunión:</b> el trabajador y su jefe se entrevistarán para tratar in situ los problemas que están surgiendo en los procesos, conocer cómo afronta sus funciones el empleado, etcétera.</li> <li>- <b>Método de autoevaluación:</b> el propio empleado examina su rendimiento laboral.</li> <li>- <b>El método del compañero:</b> La evaluación del rendimiento laboral se realiza entre compañeros de trabajo.</li> <li>- <b>El método del cliente:</b> el usuario contesta a unas preguntas en las que valora el trabajo de los empleados con los que ha tratado directamente.</li> </ul>																		
3	<p>Los representantes de las micro y pequeñas empresas deben capacitarse para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Poder enfrentar nuevos retos y oportunidades.</li> <li>- Para tomar mejores decisiones las cuales serán planificadas en base a técnicas y</li> </ul>	01/09/2021	01/11/2021	X							X								

	<p>herramientas administrativas que ayudan a mejorar el rendimiento de sus empresas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les ayudara a disminuir la incertidumbre en el proceso de toma de decisiones.</li> </ul>																	
4	<p>Se debe realizar capacitaciones de forma permanente en las empresas para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estar preparados para posibles eventualidades.</li> <li>- Reducir los índices de rotación elevada de los trabajadores.</li> <li>- Mejorar el desempeño laboral y de direccionamiento de su empresa.</li> <li>- Insertar un nuevo modelo de gestión.</li> <li>- Planificar los objetivos a largo plazo.</li> <li>- Etc.</li> </ul>	01/09/2021	01/11/2021	X							X							
5	<p>Los empresarios se deben capacitar de manera constante puesto que esto ayudara a que la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumente su la productividad y la calidad de trabajo.</li> <li>- Incremente la rentabilidad de la organización.</li> <li>- Ayuda a resolver problemas concretos en el día a día.</li> <li>- Mejora la estabilidad de la organización y su flexibilidad.</li> </ul>	01/09/2021	01/11/2021	X							X							

6	<p>Deben capacitar a su personal porque esto le brindara beneficios para las empresas porque un empleado bien preparado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizara sus funciones de manera eficiente.</li> <li>- Será más creativo.</li> <li>- Tendrá capacidad de innovación.</li> <li>- Se eliminará los cuellos de botella en la producción y/o atención o servicio que prestará a los clientes.</li> </ul>	01/09/2021	01/11/2021	X								X						
7	<p>Se debe utilizar las siguientes técnicas para capacitar al personal tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Charlas</li> <li>- Cursos</li> <li>- Seminarios</li> <li>- Conferencias</li> <li>- Simposios</li> <li>- Práctica</li> <li>- Etc.</li> </ul>	01/09/2021	01/11/2021	X								X						
8	<p>Se debe capacitar al personal temas tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicidad</li> <li>- Ventas</li> <li>- Atención al cliente</li> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Etc.</li> </ul>	01/09/2021	01/11/2021	X								X						

9	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se debe buscar un financiamiento para poder invertirlo en capacitación para el personal.</li> <li>- Se puede aprovechar las plataformas gratuitas de capacitación online.</li> <li>- Capacitaciones cruzadas (que los colaboradores destacados capaciten a sus compañeros y así fortalezcan el trabajo en equipo).</li> <li>- Realizar alianzas estratégicas con universidades e institutos para capaciten a su personal a cambio de brindar vacante de prácticas para estudiantes.</li> <li>- Brindar horarios flexibles a los colaboradores que desean capacitarse con sus propios recursos económicos.</li> </ul>	01/09/2021	30/12/2021	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10	<p>Se debe capacitar al personal para lograr alcanzar los siguientes beneficios para las empresas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo de habilidades y conocimientos.</li> <li>- Adquisición de habilidades blandas (Trabajo en equipo, comunicación efectiva, adaptación al cambio, inteligencia emocional, etc).</li> <li>- Incremento en ventas</li> <li>- Fidelización de los clientes</li> <li>- Mejor organización</li> <li>- Aumento de clientes</li> </ul>	01/09/2021	30/12/2021	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

## **VI. CONCLUSIONES**

La totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen conocimiento del término gestión de calidad, conocen al marketing como técnica moderna de gestión de calidad, consideran que la gestión de calidad ayuda al rendimiento del negocio porque ayuda a alcanzar metas y objetivos organizacionales. La mayoría tienen como dificultad la poca iniciativa de los trabajadores para la implementación de la gestión, utilizan la técnica de la observación para medir el rendimiento del personal. Las empresas consideran que la gestión de calidad es fundamental para el buen desempeño de las organizaciones, pero lamentablemente la mayoría no pueden implementar porque existen diversos factores que lo impiden, entre los cuales se encuentra, la poca iniciativa del personal, esta falta de disposición que tienen los trabajadores es porque las empresas no implementan estrategias de motivación para mejorar los niveles de identificación del trabajador con la empresa. En consecuencia, la clave para que las empresas puedan implementar los sistemas de gestión de calidad es la motivación a los trabajadores, dado que se le debe brindar incentivos los cuales no solo pueden ser económicos sino también simbólicos, que los haga sentir felices, que se sientan valorados y parte fundamental de la empresa, esto ayudara a que se identifique con la organización sean productivos y trabajen en función del cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales.

La totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas consideran que la capacitación es una inversión y consideran que mejoraría el rendimiento de los trabajadores. La mayoría de los representantes no recibieron capacitación antes de crear sus empresas, no han recibido capacitación en los últimos años, nunca han recibido capacitación, no capacitan a su personal, no utilizan ninguna técnica, ni temas para

capacitar a su personal, las razones por los que no capacitan a su personal es por la falta de dinero y la capacitación no les proporciono ningún beneficio porque no han capacitado a su personal. A pesar de mencionar que la capacitación es fundamental para las organizaciones, además de ser considerada una inversión que ayudara a mejorar el rendimiento de los trabajadores, existen diversos factores que hace que tanto los representantes de las microempresas como también los trabajadores no se puedan capacitar una de estas limitantes es la falta de dinero. Las micro y pequeñas empresas en su mayoría solo ganan dinero para poder sobrevivir no permitiéndoles invertir en mejoras una de ellas la inversión en capital intelectual, porque si se tiene personas preparadas con conocimientos en aplicación de estrategias empresariales se podrán tomar mejores decisiones, por ende el Estado Peruano como antes se mencionó debería trabajar en políticas para hacer que las microempresas puedan recibir capacitación, deberían encargar esa tarea a las municipalidades y los gobiernos regionales para que ellos que se encuentran cerca a las empresas puedan reunirse y plantear que tipo de capacitación son las que deberían recibir, para ello, previamente tienen que diagnosticar los problemas existentes para que con la capacitación se puedan corregir todas esas desviaciones de esa forma las micro y pequeñas empresas seguirán contribuyendo con el crecimiento económico y desarrollo social del país.

En base a los resultados obtenidos en la investigación se elaboró un plan de mejora con la finalidad de brindar herramientas, técnicas y estrategia administrativas que permitan ayudar a mejorar la gestión de las microempresas, para que sean más productivas y brinden servicios de calidad que satisfagan las necesidades de los clientes para fidelizarlos y generar rentabilidad lo cual permitirá el crecimiento y desarrollo de las micro y pequeñas empresas.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **Recomendaciones**

Implementar la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas dado que es imprescindible para direccionar y enrumbar a las empresas por el cambio correcto en la consecución de metas y objetivos organizacionales, dado que la gestión de calidad es un conjunto de técnicas y herramientas administrativas destinadas a mejorar el funcionamiento de las empresas internamente, que se refleja en la parte externa de la organización, a través de la fidelización de los clientes, puesto que, se realizarían procesos de producción, de comercializaciones de bienes o servicios, de atención al cliente, etc. ligados a la calidad buscando la mejora continua en búsqueda de lograr la tan anhelada visión de las empresas.

Incentivar a los trabajadores a través de incentivos y reconocimientos simbólicos para que estos puedan identificarse con las organizaciones de esa forma se eliminara el alto porcentaje de descontento, poca iniciativa y poca predisposición que tienen los trabajadores para adaptarse a los cambios que generará la implementación de la gestión de calidad tal como lo reflejan los resultados en la investigación.

Hacer que los trabajadores se involucren en la toma de decisiones, para ello se puede aplicar una serie de técnicas y herramientas administrativas tales como: La técnica de la pecera, la lluvia de ideas, las mesas redondas, etc. De esa forma no solo se involucran en las decisiones, sino que también adquieren responsabilidad para poder cumplir con todo lo planificado en los objetivos y metas organizacionales.

Capacitar a trabajadores porque es fundamental para que puedan realizar sus funciones de manera correcta y eficiente dado que la capacitación es un conjunto de actividades que se realiza para poder instruir con nuevos conocimientos al capital intelectual de las empresas, haciendo que despierte su creatividad, la innovación y habilidades que serán utilizados en la consecución los objetivos planteados por las empresas.

Buscar un financiamiento para poder invertirlo en capacitación tanto para los representantes de las empresas, como también para los trabajadores, debido a que según el estudio realizado, la mayoría de ellos no han sido capacitados para poder dirigir sus negocios y para poder ejercer los cargos dentro de las empresas en el caso de los trabajadores. La mayoría realizan sus funciones según la experiencia que han adquirido con el paso de los años, permitiéndole sobrevivir, pero puede llegar un momento en el que las decisiones que se tomen no serán las correctas, esto hará que quiebren y desaparezcan del mercado, muy por el contrario si se encuentran capacitadas podrán tomar decisiones correctas, planificadas podrán afrontar cualquier tipo de dificultad porque sabrán que herramientas y técnicas utilizar para poder corregir las posibles desviaciones.

Realizar capacitación a través de: plataformas gratuitas de capacitación online. Capacitaciones cruzadas (que los colaboradores destacados capaciten a sus compañeros). Del mismo modo se deben realizar alianzas estratégicas con universidades para capaciten a su personal a cambio de brindar vacante de prácticas para estudiantes. Por ultimo brindar horarios flexibles a los colaboradores que desean capacitarse con sus propios recursos económicos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Banco de Desarrollo de América Latina. (20 de Noviembre de 2019 ). Obtenido de Las pequeñas y medianas empresas brasileñas necesitan un mejor entorno empresarial y un mayor acceso al crédito: <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2019/11/las-pequenas-y-medianas-empresas-brasilenas-necesitan-un-mejor-entorno-empresarial-y-un-mayor-acceso-al-credito/>
- Barrios, Y. (12 de Julio de 2012). *La Importancia de la Capacitación* . Obtenido de pymempresario: <http://www.pymempresario.com/2012/07/la-importancia-de-la-capacitacion/>
- Cabrera, C. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad y capacitación en las micro empresas del sector servicio, rubro hostales en la provincia padre Abad - Aguaytía, año 2017*. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tingo María, Perú. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045314>
- Casas, J. (2020). *Gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro Servicio de Seguridad en el distrito Veintiseis de Octubre, 2020*. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Piura, Perú. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000051632>
- CincoDías. (28 de Junio de 2019). *Burocracia, morosidad y financiación, los principales problemas de las pymes*. Obtenido de

[https://cincodias.elpais.com/cincodias/2019/06/27/pyme/1561633900\\_377098.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2019/06/27/pyme/1561633900_377098.html)

Cotacallapa, L. (2013). *Gestión de Mype*. Obtenido de [https://www.academia.edu/9554551/Gestion\\_de\\_mypes](https://www.academia.edu/9554551/Gestion_de_mypes)

Cuasante, F. (2015). *La eficiencia en las Micropymes. Propuesta de un modelo de gestión aplicable a Micropymes*. Obtenido de [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjytbyDgaXyAhWcSDABHYzwAaUQFnoECAcQAw&url=https%3A%2F%2Friubu.ubu.es%2Fbitstream%2Fhandle%2F10259%2F4644%2FCuasante\\_P%25C3%25A9rez.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&u](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjytbyDgaXyAhWcSDABHYzwAaUQFnoECAcQAw&url=https%3A%2F%2Friubu.ubu.es%2Fbitstream%2Fhandle%2F10259%2F4644%2FCuasante_P%25C3%25A9rez.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&u)

Cuatrecasas, L., & Gonzáles, J. (2017). *Gestión Integral de la Calidad: Implementación, control y certificación*. Barcelona, España: Profit Editorial. Obtenido de: [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwih2PfkkaXyAhXBRzABHfKUCqQQFnoECAMQAw&url=https%3A%2F%2Fcorladancash.com%2Fwp-content%2Fuploads%2F2018%2F11%2FGestion-Integral-de-la-Calidad-Lluis-Cuatrecasas-y-Jesus-Gonza.pdf&usg=AOvVaw1vNRT9C\\_\\_zI1wCn58ZfV29](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwih2PfkkaXyAhXBRzABHfKUCqQQFnoECAMQAw&url=https%3A%2F%2Fcorladancash.com%2Fwp-content%2Fuploads%2F2018%2F11%2FGestion-Integral-de-la-Calidad-Lluis-Cuatrecasas-y-Jesus-Gonza.pdf&usg=AOvVaw1vNRT9C__zI1wCn58ZfV29)

El Tiempo. (26 de Diciembre de 2019). Obtenido de [¿Cómo fortalecer la competitividad de las pymes para 2020?](#) Obtenido de

<https://www.eltiempo.com/economia/sectores/competitividad-de-las-pymes-en-colombia-para-2020-446922>

Fernandez, L. (2017). *Gestión de calidad y capacitación al personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro – restaurantes, sector central - La Esperanza, año 2016*. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Trujillo, Perú. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045553>

Ferraro, C. (2011). *Apoyando a las pymes: Políticas de fomento en América Latina*. Chile: CEPAL.

Frigo, E. (2011). *¿Qué es la Capacitación?* Obtenido de <https://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>

GESTIÓN. (28 de Noviembre de 2018). *Medición de resultados: Un punto débil de las pymes peruanas pero ¿existen otros?* Obtenido de <https://gestion.pe/economia/empresas/medicion-resultados-punto-debil-pymes-peruanas-existen-otros-251162-noticia/>

Guzmán, C. (10 de Abril de 2018). *Mypes: por qué son importantes para la economía peruana*. Obtenido de <https://pqs.pe/actualidad/economia/mypes-por-que-son-importantes-para-la-economia-peruana/>

Huaruco, L. (14 de Octubre de 2014). *Menos del 20% de mypes acceden a capacitación, según Cofide*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/empresas/20-mypes-acceden-capacitacion-cofide-76649-noticia/>

Ley 28015. (03 de Julio de 2003). Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. Obtenido de [http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY\\_28015.pdf](http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf)

Ley N° 30056. (02 de Julio de 2013). Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. Obtenido de <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/Textos/30056.pdf>

Maldonado, J. (2011). Fundamentos de Calidad Total. Tegucigalpa, Honduras: Eumed

Maqueda, A. (03 de Junio de 2016). *El Banco de España destaca la baja capacitación de los empresarios españoles.* Obtenido de [https://elpais.com/economia/2016/06/03/actualidad/1464971427\\_048027.htm](https://elpais.com/economia/2016/06/03/actualidad/1464971427_048027.htm)  
1

Mendoza, V. (2017). *Caracterización de la Gestión de calidad y la Capacitación de las Mype sector servicio - rubro inmobiliario del Distrito de Juliaca año 2016.* Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000044475>

Meza, E. (03 de Setiembre de 2019). *Mipymes no crecen por falta de capacitación y liderazgo.* Obtenido de <https://el EMPRESARIO.mx/emprendedores/mipymes-no-crecen-falta-capacitacion-liderazgo>

Miembros Comisión de Realidad Nacional. (s.f). *LAS MIPYMES EN COSTA RICA.* Obtenido de

<https://www.colegiocienciaseconomicas.cr/documentos/asamblea/MIPYMES-REALIDAD-NACIONAL.pdf>.

Novillo, E., Parra, E., Ramón, D., & López, M. (2017). *Gestión de la Calidad*. Guayaquil-Ecuador: Grupo Compas. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjW6KDZiKXyAhWaQjABHZtGBqUQFnoECAQQA&url=http%3A%2F%2F142.93.18.15%3A8080%2Fjspui%2Fbitstream%2F123456789%2F93%2F1%2FLIBRO%2520GESTION%2520libro.pdf&usg=AOvVaw2ChladS7SDLezA1iKOaqMe>

Organización Internacional de Trabajo. (08 de Setiembre de 2015). *Micro y pequeñas empresas son clave para mejorar empleo y transformación productiva de América Latina y el Caribe*. Obtenido de [http://www.ilo.int/americas/sala-de-prensa/WCMS\\_400229/lang--es/index.htm](http://www.ilo.int/americas/sala-de-prensa/WCMS_400229/lang--es/index.htm)

Paima, K. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad y capacitación en las micro empresas del sector servicio - rubro hoteles en el distrito de Juanjui, año 2017*. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tingo María, Perú. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045313>

Paulise, L. (2015). *8 factores por los que fracasan el 90% de las Pyme*. Obtenido de <https://destinonegocio.com/pe/economia-pe/8-factores-fracasan-90-pyme/>

Pérez, M. (29 de Julio de 2021). *Capacitación*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/capacitacion/>

Sanchez, L. (5 de Enero de 2010). *12 características básicas de los emprendedores de éxito*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/12-caracteristicas-basicas-de-los-emprendedores-de-exito.html>

Seminario, M. (16 de Julio de 2020). *¿Qué es la capacitación profesional y por qué es tan importante?* Obtenido de [https://protecciondatos-lopd.com/empresas/capacitacion-profesional/#Cuales\\_son\\_sus\\_objetivos](https://protecciondatos-lopd.com/empresas/capacitacion-profesional/#Cuales_son_sus_objetivos)

Torres, D. (29 de Junio de 2020). *9 problemas que enfrentan las pymes y cómo superarlos*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/principales-problemas-pymes>

Unterreiner, J., & Gisbert-Soler, V. (2019). PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS Y LA NORMA ISO 9001. *3C Tecnología. Glosas de innovación aplicadas a la pyme*. ISSN: 2254-4143, 84-97. doi: <http://dx.doi.org/10.17993/3ctecno/2019.v8n3e31.84-97>.

## ANEXOS

### Anexo 1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2019								Año 2020							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	x															
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		x														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			x													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				x												
5	Mejora del marco teórico					x											
6	Redacción de la revisión de la literatura.						x										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							x									
8	Ejecución de la metodología							x									
9	Resultados de la investigación							x									
10	Conclusiones y recomendaciones								x	x	x	x					
11	Redacción del pre informe de Investigación.												x				
12	Reacción del informe final													x			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														x		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															x	
15	Redacción de artículo científico																x

## Anexo 2. Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable</b> (Estudiante)			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
Suministros			
Impresiones	15.00	1	15.00
Fotocopias	7.50	1	7.50
Empastado	12	1	12.00
Papel bond A-4 (500 hojas)	9.30		9.30
Lapiceros	2.50	1	2.50
Servicios			
Uso de Turnitin	50.00	1	50.00
Sub total			96.30
Gastos de viaje			
Pasajes para recolectar información	4.00	4	16.00
Sub total			16.00
Total de presupuesto desembolsable			112.30
<b>Presupuesto no desembolsable</b> (Universidad)			
Categoría			
Servicios			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital – LAD)	30.00	4	120.00
Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University – MOIC)	40.00	4	160.00
Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			764.30

### Anexo 3. Cuadro de Sondeo

N°	Razón social	Dirección
1	Inmobiliaria Derrama Magisterial	Dirección Carretera Lambayeque km7.
2	Galilea Inmobiliaria	Dirección Calle Alfonso Ugarte 850 – Chiclayo.
3	Inmobiliaria Castellana.	Dirección 7 de Enero 579 – Chiclayo.
4	Villa del Norte.	Dirección Av. Andrés A. Cáceres Cuadra 3 S/N – Chiclayo.
5	Inmobiliaria Los Portales.	Dirección Carretera Pimentel.
6	Inmobiliaria Condominio Algarrobos Country Club	Dirección Carretera Pimentel km 7 - Fundo Joyita – Chiclayo.
7	Inmobiliaria Valle Reque.	Dirección Av. Víctor Raúl Haya de la Torre 349 -Chiclayo
8	JM INMOBILIARIA.	Dirección Av. Víctor Raúl Haya de la Torre 127 – Chiclayo.
9	Villas De Chiclayo - Los Portales.	Dirección Carretera Pimentel – Chiclayo.
10	Inmobiliaria Bien Bonita.	Dirección Calle Túpac Amaru MZ “C – Chiclayo.

## **Anexo 4. Consentimiento informado**

### **PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**

**(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula: Gestión de Calidad y la Capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro inmobiliario de Chiclayo, 2019 y es dirigido por Torres Soplá, Kertin Glitsman, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Conocer las características de la gestión de calidad y la capacitación para luego proporcionar un plan de mejora que ayude a las empresas corregir posibles dificultades que puedan tener en su gestión mediante la utilización de el plan de mejora que le proporcionará.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del celular 943847818. Si desea, también podrá escribir al correo [kerthyngli21@hotmail.com](mailto:kerthyngli21@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador (o encargado de recoger información): \_\_\_\_\_

## **Anexo 5. Instrumento de recolección de datos**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

### **CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: **GESTIÓN DE CALIDAD Y LA CAPACITACIÓN DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO INMOBILIARIO DE CHICLAYO, 2019**. Para optar el título de Licenciado en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

#### **I. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD**

##### **1. ¿Conoce el término gestión de calidad?**

- a) Sí.
- b) No.
- c) Tengo cierto conocimiento.

##### **2. ¿Qué técnicas modernas de la gestión de calidad conoce?**

- a) Benchmarking.
- b) Atención al cliente.
- c) Marketing
- d) Las 5 s.
- e) Outsourcing.
- f) Otras.
- g) Ninguna.

**3. ¿Qué dificultades tienen los trabajadores que impiden una implementación en la gestión de calidad?**

- a) Poca iniciativa.
- b) Aprendizaje lento.
- c) No adaptarse a los cambios.
- d) Desconocimiento del puesto.
- e) Otras.

**4. ¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?**

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

**5. ¿Considera que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?**

- a) Sí.
- b) No.

**6. ¿La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la empresa?**

- 13. Sí.
- 14. No.
- 15. A veces.

## **REFERENTE A LA VARIABLE CAPACITACIÓN**

**7. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación antes de crear su Mype?**

- a) Si
- b) No

**8. Se ha capacitado en los últimos años**

- a) Si
- b) No

**9. Cuantas veces se ha capacitado**

- a) 01 veces a 03 veces
- b) 04 veces a más
- c) Nunca

**10. ¿Cómo considera a la técnica de capacitación?**

- a) Inversión
- b) Gasto

**11. ¿Capacita usted a su personal?**

- c) Si
- d) No
- e) A veces

**12. ¿Qué técnicas realiza para capacitar?**

- Charlas
- Cursos
- Seminarios
- Conferencia
- Práctica
- Otros
- Ninguna

**13. ¿En qué temas capacita a su personal?**

- Publicidad
- Ventas
- Atención al cliente
- Trabajo en equipo
- Otros
- Ninguno

**14. ¿Por qué razón no capacita a su personal?**

- Desconocimiento
- Desinterés
- Falta de dinero
- Mala organización
- Otros
- Si, capacita a su personal.

**15. ¿Qué tipo de beneficios le proporcionó la capacitación?**

- Incremento en las Ventas

- Fidelización del cliente
- Mejor organización
- Aumento de clientes
- Otros
- Ninguno, porque no capacita a su personal.

**16. ¿Considera usted que la capacitación mejoraría el rendimiento de sus trabajadores?**

- a) Si
- b) No
- c) A veces

### Anexo 6. Hoja de tabulación

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro inmobiliario de Chiclayo, 2019

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Conocimiento del termino Gestión de calidad	Si	IIIIIIII	10	100.00
	No	-	0	0.00
	Tengo cierto conocimiento	-	0	0.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00
Técnicas modernas de gestión de calidad	Benchmarking	-	0	0.00
	Atención al cliente	-	0	0.00
	Marketing	IIIIIIII	10	100.00
	Las 5 S	-	0	0.00
	Outsourcing	-	0	0.00
	Otras	-	0	0.00
	Ninguna	-	0	0.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00
Dificultades de los trabajadores para implementar la gestión de calidad	Poca iniciativa	IIIIIIII	9	90.00
	Aprendizaje lento	I	1	10.00
	No adaptarse a los cambios	-	0	0.00
	Desconocimiento del puesto	-	0	0.00
	Otras	-	0	0.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00
Técnicas para medir el rendimiento del personal	La observación	IIIIIIII	9	90.00
	La evaluación	I	1	10.00
	Escala de puntuaciones	-	0	0.00
	Evaluación de 360°	-	0	0.00
	Otras	-	0	0.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00
Gestión de calidad ayuda al rendimiento del negocio	Si	IIIIIIII	10	100.00
	No	-	0	0.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00
Gestión de calidad ayuda a alcanzar metas y objetivos	Si	IIIIIIII	10	100.00
	No	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00

Características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro inmobiliario de Chiclayo, 2019.

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Recibió capacitación antes de crear su Mype	Si	II	2	20.00
	No	IIIIIII	8	80.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00
Ha recibido capacitación en los últimos años	Si	II	2	20.00
	No	IIIIIII	8	80.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00
Veces que ha recibido capacitación	1 a 3 veces	II	2	20.00
	4 veces a más	-	0	0.00
	Nunca	IIIIIII	8	80.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00
Considera a la capacitación	Inversión	IIIIIIII	10	100.00
	Gasto	-	0	0.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00
Capacita a su personal	Si	I	1	10.00
	No	IIIIIIII	9	90.00
	A veces	-	0	0.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00
Técnicas que realiza para capacitar a su personal	Charlas	-	0	0.00
	Cursos	I	1	10.00
	Seminarios	-	0	0.00
	Conferencia	-	0	0.00
	Práctica	-	0	0.00
	Otros	-	0	0.00
	Ninguna	IIIIIIII	9	90.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00
Temas en los que capacita a su personal	Publicidad	-	0	0.00
	Ventas	-	0	0.00
	Atención al cliente	I	1	10.00
	Trabajo en equipo	-	0	0.00
	Otros	-	0	0.00
	Ninguno	IIIIIIII	9	90.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00

Continua...

Características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro inmobiliario de Chiclayo, 2019.

Concluye...

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Razones por las que no capacita a su personal	Desconocimiento	-	0	0.00
	Desinterés	-	0	0.00
	Falta de dinero	IIIIIIII	9	90.00
	Mala organización	-	0	0.00
	Otros	-	0	0.00
	Si, capacita a su personal	I	1	10.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00
Beneficios que le proporcionó la capacitación	Incremento en las ventas	I	1	10.00
	Fidelización de cliente	-	0	0.00
	Mejor organización	-	0	0.00
	Aumento de clientes	-	0	0.00
	Otros	-	0	0.00
	Ninguno, porque no capacita a su personal	IIIIIIII	9	90.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00
Considera que la capacitación mejoraría el rendimiento de sus trabajadores	Si	IIIIIIII	10	100.00
	No	-	0	0.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00

## Anexo 7.

### Figuras

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro inmobiliario de Chiclayo, 2019.

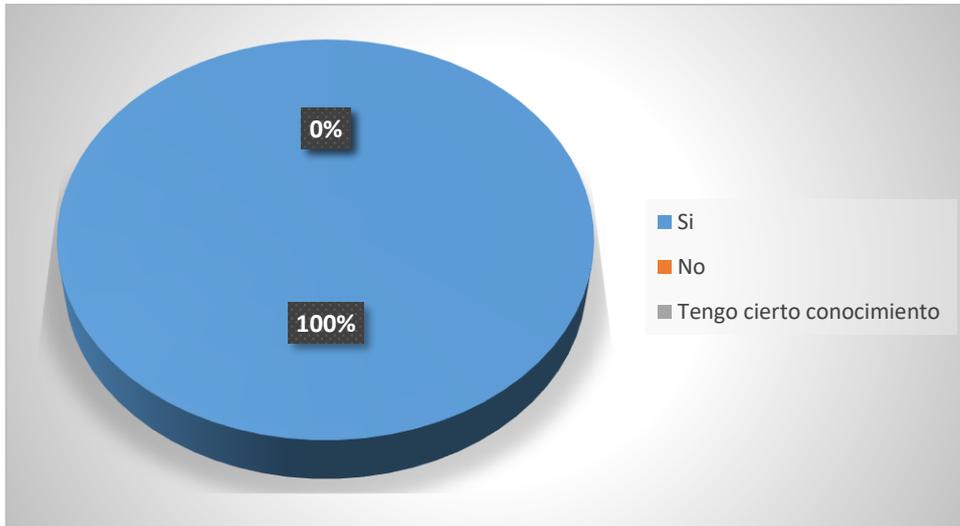


Figura 1. Conocimiento del termino gestión de calidad

Fuente. Tabla 1

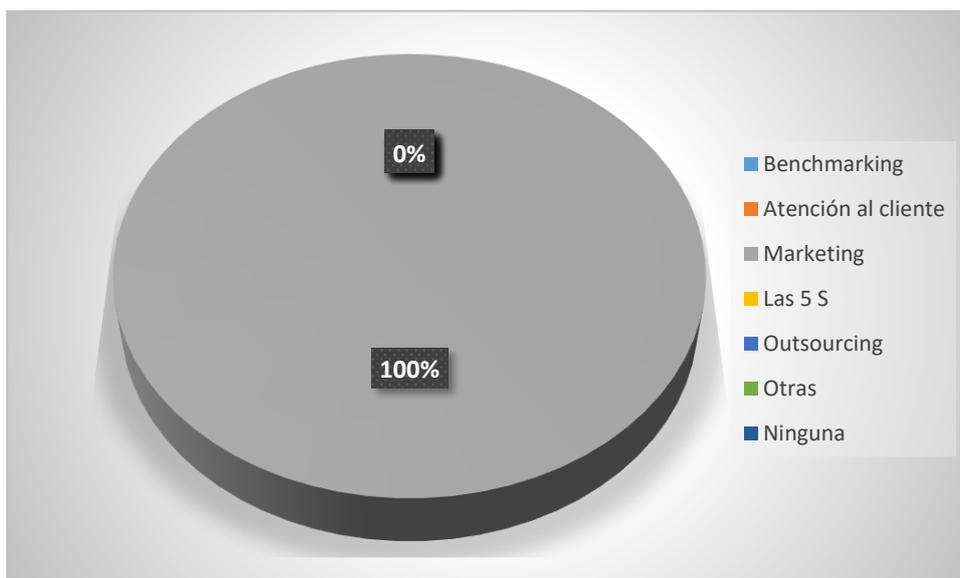


Figura 2. Técnicas modernas de Gestión de Calidad

Fuente. Tabla 1

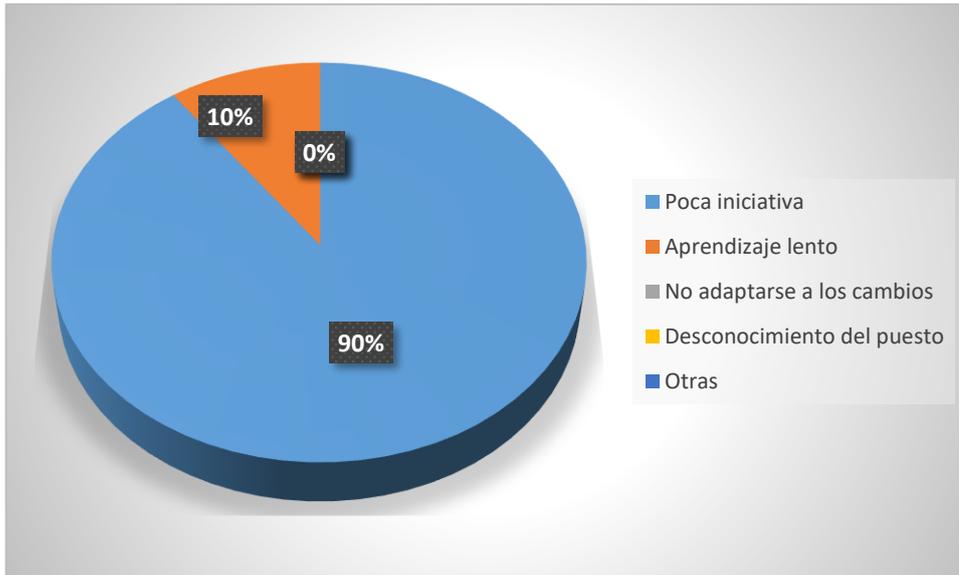


Figura 3. Dificultades de los trabajadores para implementar la gestión de calidad

Fuente. Tabla 1

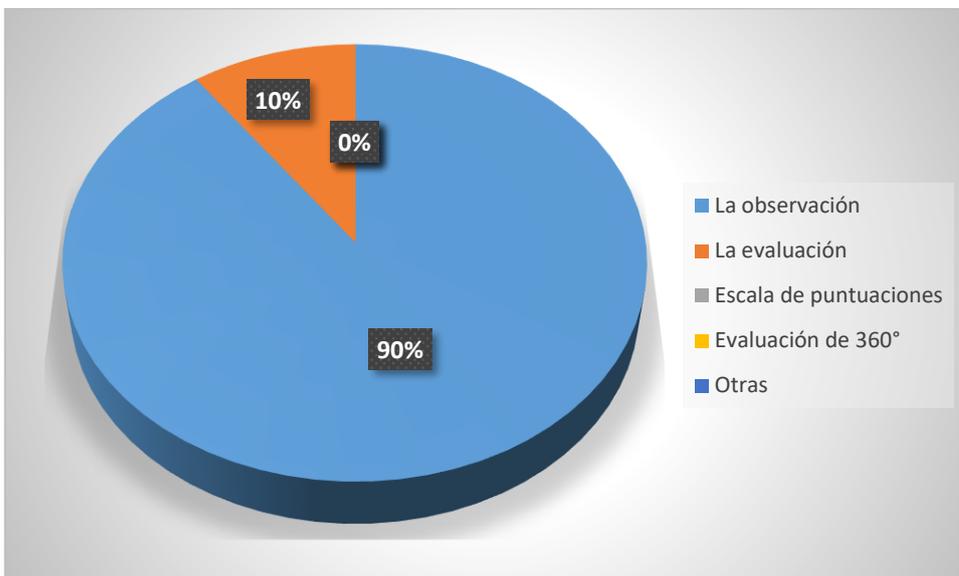


Figura 4. Técnicas para medir el rendimiento del personal

Fuente. Tabla 1

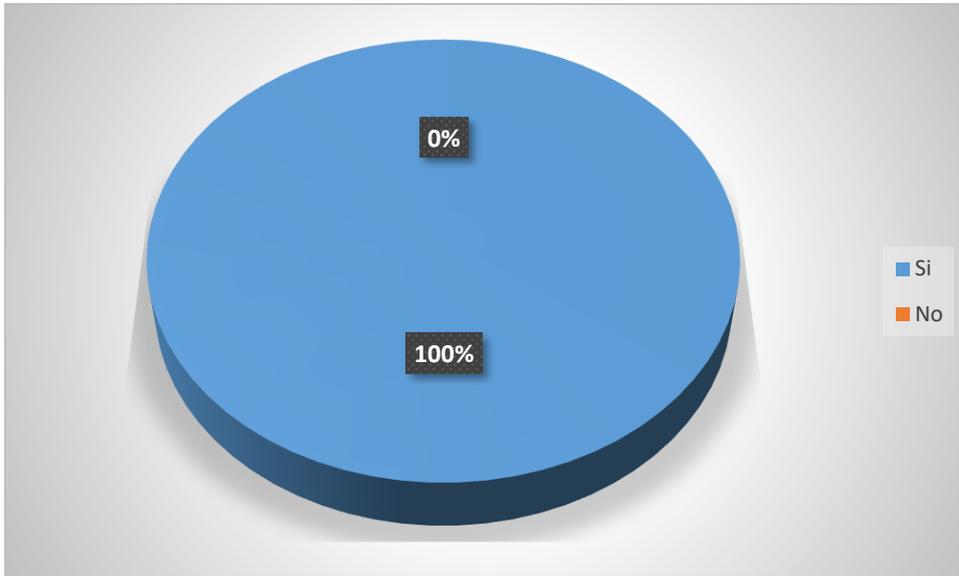


Figura 5. Gestión de calidad ayuda al rendimiento del negocio

Fuente. Tabla 1

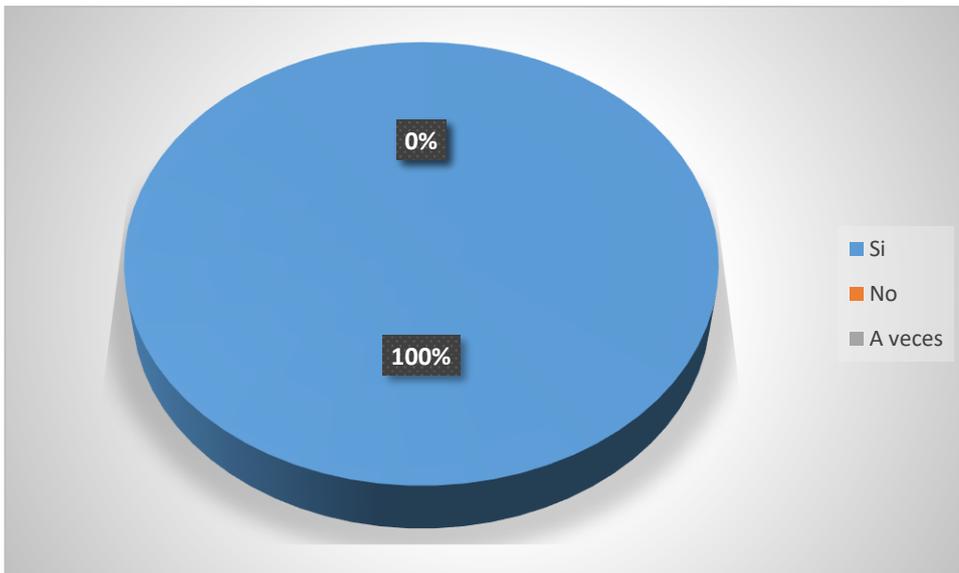


Figura 6. Gestión de calidad ayuda a alcanzar metas y objetivos

Fuente. Tabla 1

Características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro inmobiliario de Chiclayo, 2019.

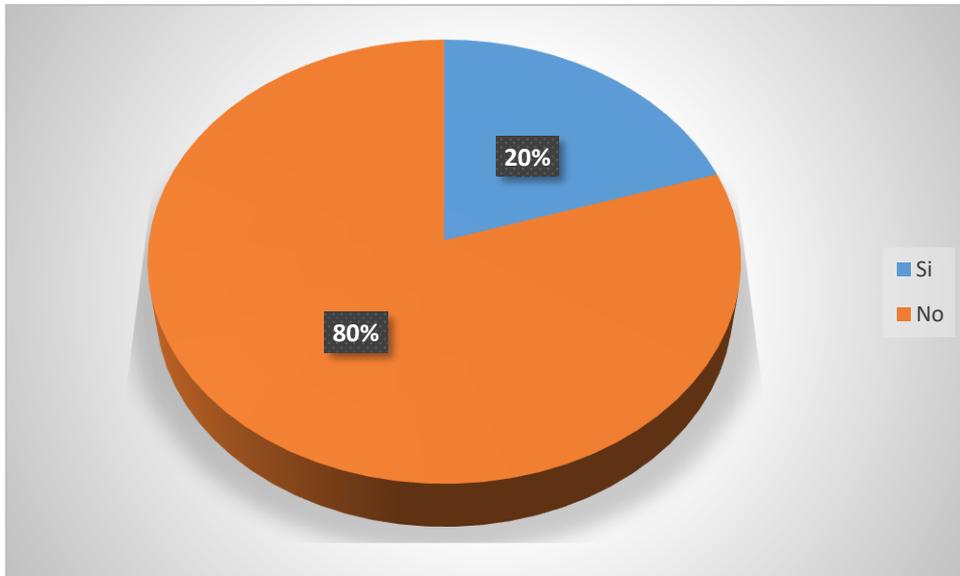


Figura 7. Recibió capacitación antes de crear su Mype

Fuente. Tabla 2

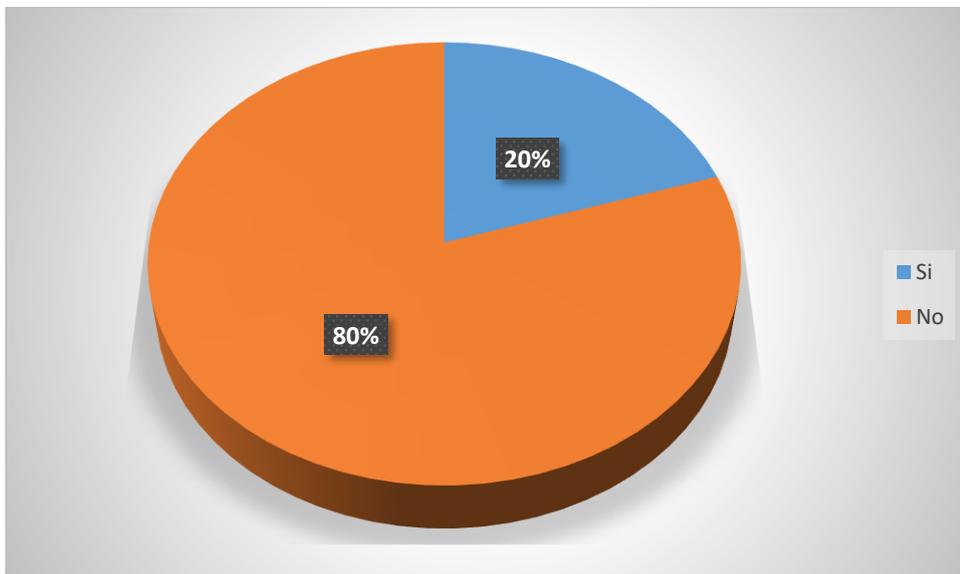


Figura 8. Ha recibido capacitación en los últimos años.

Fuente. Tabla 2

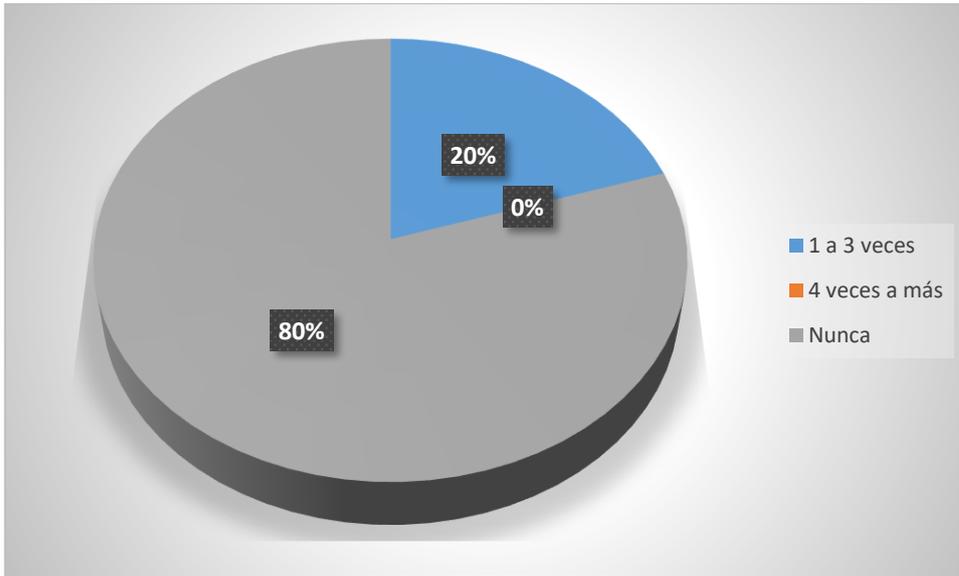


Figura 9. Veces que ha recibido capacitación

Fuente. Tabla 2

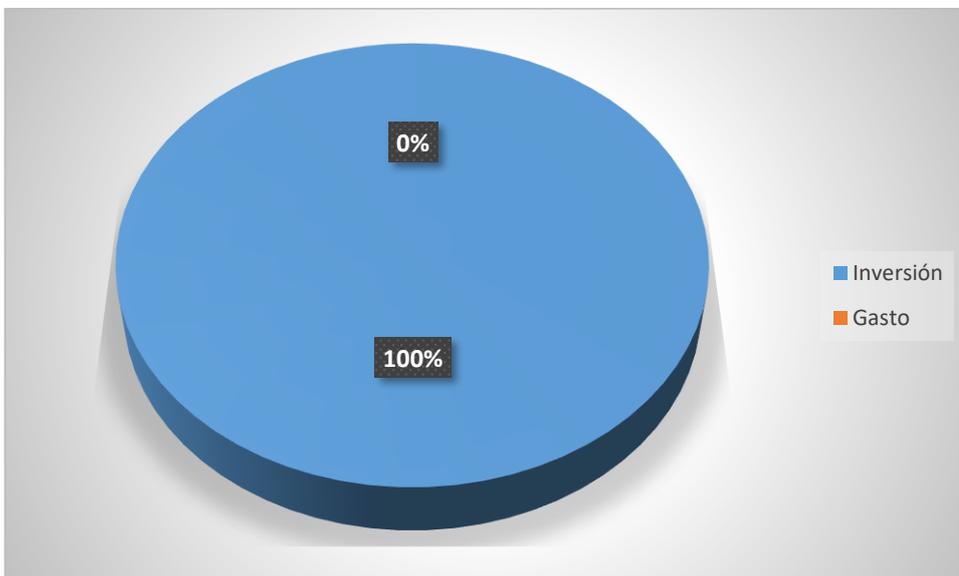


Figura 10. Considera a la capacitación

Fuente. Tabla 2

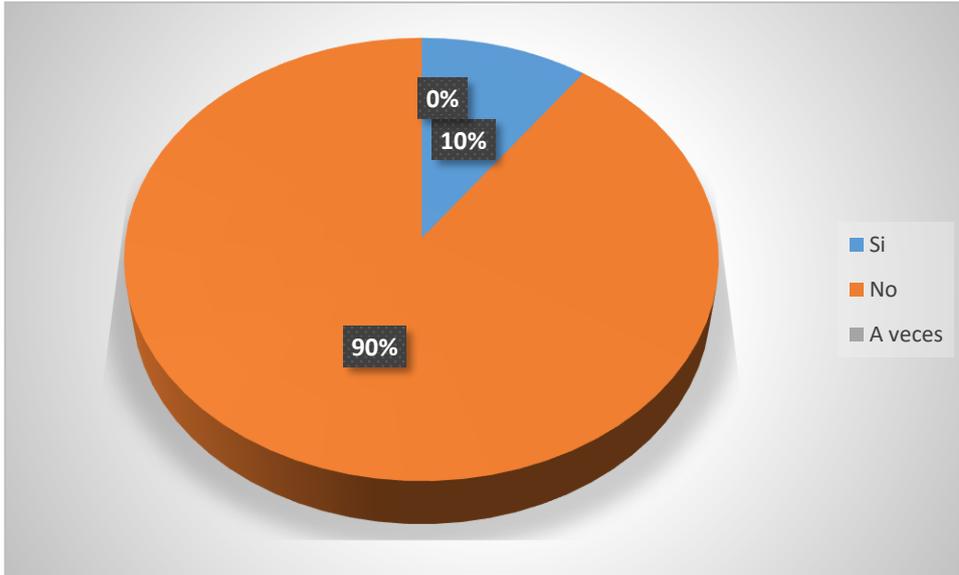


Figura 11. Capacita a su personal

Fuente. Tabla 2

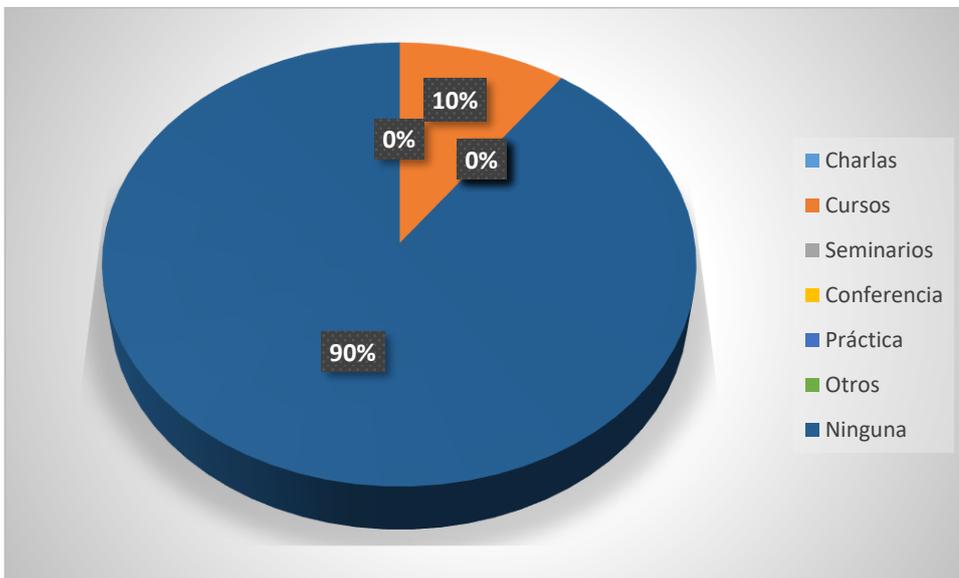


Figura 12. Técnicas que realiza para capacitar a su personal

Fuente. Tabla 2

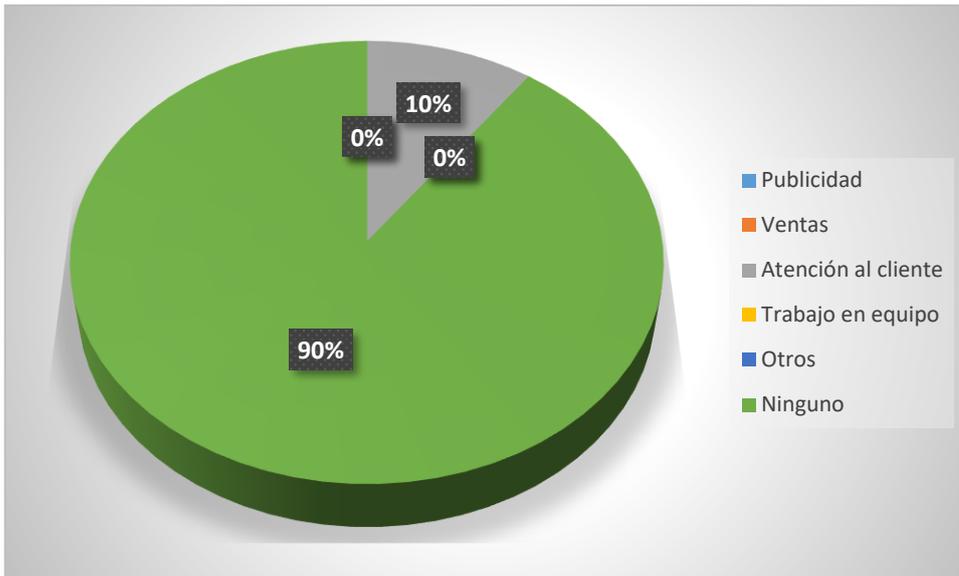


Figura 13. Temas en los que capacita a su personal

Fuente. Tabla 2

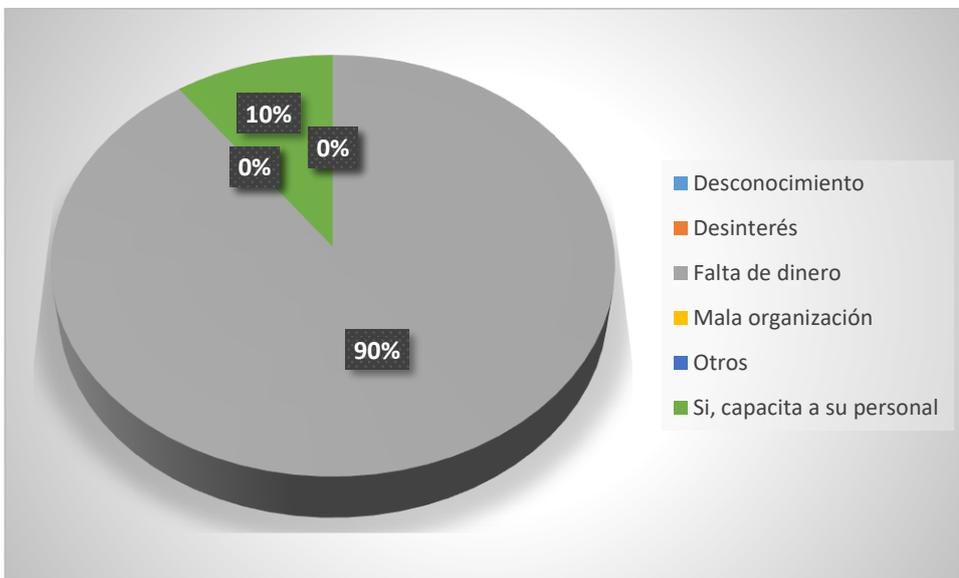


Figura 14. Razones por la que no capacita a su personal

Fuente. Tabla 2

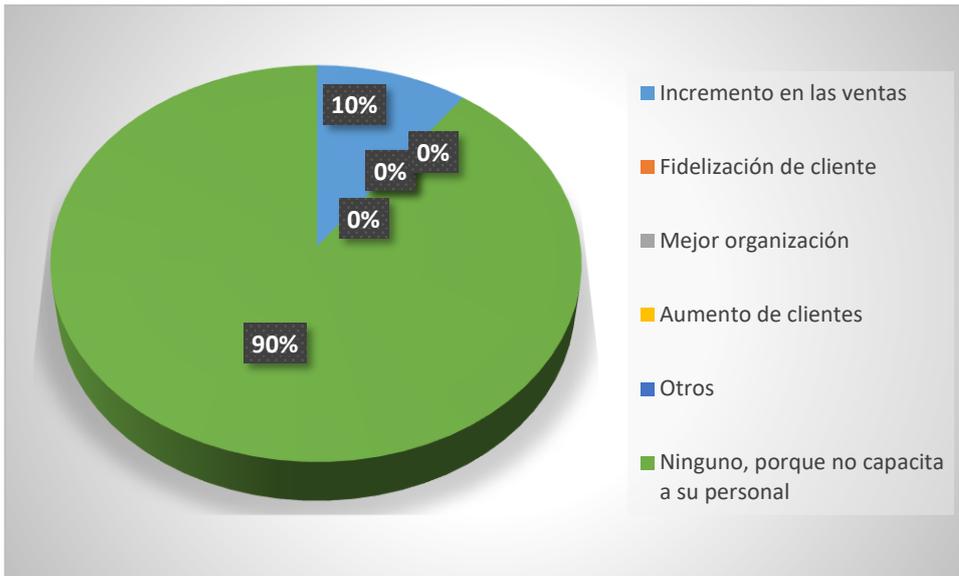


Figura 15. Beneficios que le proporcione la capacitación

Fuente. Tabla 2

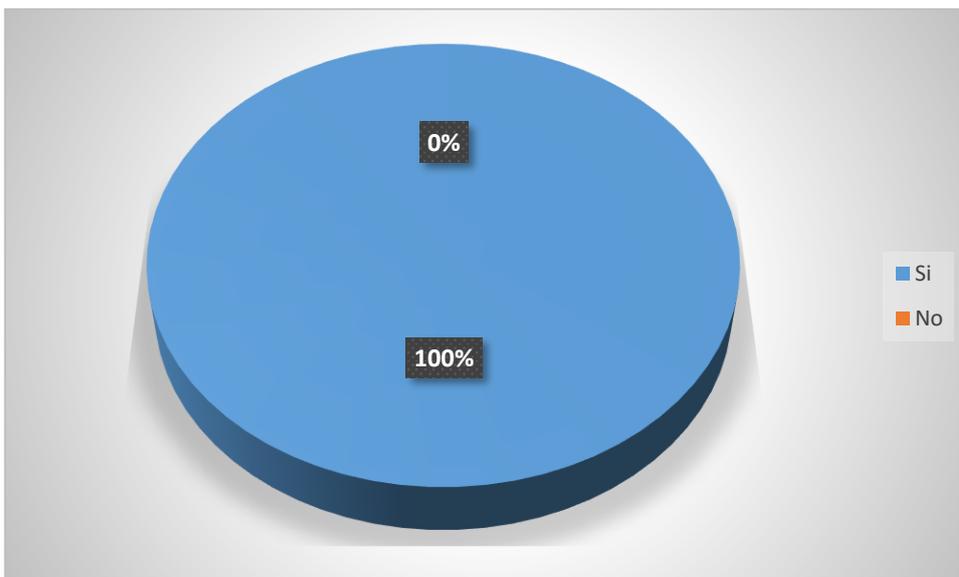


Figura 16. La capacitación mejoraría el rendimiento de sus trabajadores

Fuente. Tabla 2

## Anexo 8. Evidencia del Porcentaje del Turnitin

The screenshot displays a Turnitin report interface. On the left, the document content is shown, including the logo of Universidad Católica Los Ángeles (ULADECH) and the following text:

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

GESTIÓN DE CALIDAD Y LA CAPACITACIÓN DE LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
SERVICIOS, RUBRO INMOBILIARIO DE CHICLAYO, 2019

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

**AUTOR**  
TORRES SOPLA, KERTIN GLITSMAN  
ORCID: 0000-0002-6401-3922

On the right side of the interface, a red header bar contains the text "Resumen de coincidencias" and a close button. Below this, a large red "0 %" indicates the similarity score. A message at the bottom of the right panel states: "No existen fuentes coincidentes para este informe." The top of the interface shows the Turnitin logo, the user name "KERTIN GLITSMAN TORRES SOPLA", and the document ID "TALCOCUR-2021-01-KTORRESS-INFORME FINAL- EMPASTADO-TURNITIN".