



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

“CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y
CAPACITACIÓN DE LAS MYPES, EN EL SECTOR SERVICIO
RUBRO HOSPEDAJE EN EL DISTRITO DE TUMBES, 2017”

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

AUTORA

BALLADARES PAREDES, FLORINDA

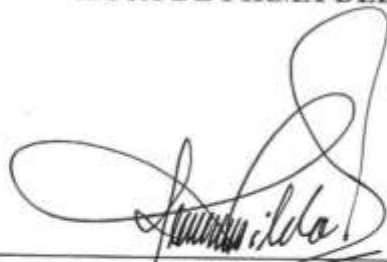
ASESOR

ESCOBEDO GÁLVEZ, JOSÉ FERNANDO

TUMBES – PERÚ

2018


HOJA DE FIRMA DEL JURADO



Mgtr. Lic. Adm. VICTOR HUGO VILELA VARGAS
PRESIDENTE



Mgtr. Lic. Adm. VÍCTOR HELIO PATIÑO NIÑO
SECRETARIO



Lic. Adm. MARITZA ZELIDETH CHUMACERO ANCAJIMA
VOCAL



Mgtr. Lic. Adm. JOSÉ FERNANDO ESCOBEDO GÁLVEZ
ASESOR

AGRADECIMIENTO

A la UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE, y en especial a la facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas por habernos permitido ser parte de una generación de triunfadores y gente productiva.

Nuestro mejor agradecimiento al Mg. José Fernando Escobedo Gálvez, por su comprensión y gran ayuda que nos está brindando en nuestra elaboración del informe de tesis.

DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido llegar hasta donde he llegado, y darme la suficiente sabiduría para lograr hasta hoy parte mis objetivos.

A mi esposo Carlos García Ochoa y a mis hijos Karina y Giancarlo, por su paciencia y amor para que pueda realizar mis estudios profesionales.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por título, “**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN DE LAS MYPES EL SECTOR SERVICIO RUBRO HOSPEDAJES EN EL DISTRITO DE TUMBES, 2017**”. Cuyo problema general es ¿Cómo se caracteriza la gestión de calidad y capacitación en las MyPes el sector servicio rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2017?, tiene como objetivo general Determinar la caracterización de la gestión de calidad y capacitación en las MyPes el sector servicio rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2017. El tipo de investigación del trabajo es Descriptivo, su nivel es cuantitativo y el diseño es no experimental de corte transversal; para este trabajo se usó una población de 15 Hospedajes, a quienes se les aplicó el cuestionario usando la encuesta como técnica. En donde se concluye que las ventajas de la capacitación en las MYPES del rubro, se ha encontrado que la mayoría de trabajadores no se identifica con la empresa; sin embargo, la mayoría de ellos han señalado que la empresa cumple con capacitarlos y muchos señalan que pueden tomar sus propias decisiones en el trabajo, aunque también consideran que no pueden desarrollar el máximo de sus habilidades.

Palabras claves: Gestión de calidad, Competitividad y MyPes.

ABSTRACT

The present research work has the title, "**CHARACTERIZATION OF THE QUALITY MANAGEMENT AND TRAINING OF THE MYPES THE SERVICE SECTOR I COVERED IN THE DISTRICT OF TUMBES, 2017**". Whose general problem is How is the management of quality and training in the MyPes characterized the sector service lodging business in the district of Tumbes, 2017 ?, Its general objective is to determine the characterization of quality management and training in the MyPes sector lodging service in the district of Tumbes, 2017. The type of work research is descriptive, its level is quantitative and the design is non-experimental; for this work a population of 15 Lodgings was used, to whom the questionnaire was applied using the survey as a technique. In which it is concluded that the advantages of the training in the MYPES of the item, it has been found that the majority of workers do not identify with the company; However, most of them have indicated that the company complies with training and many say that they can make their own decisions at work, although they also believe that they can not develop their skills to the fullest.

Keywords: Quality management, Competitiveness and MyPes.

ÍNDICE

HOJA DE FIRMA DEL JURADO	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	16
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	16
2.2. BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES	21
2.2.1. GESTIÓN DE CALIDAD.....	21
2.2.1.1. DEFINICIÓN	21
2.2.1.2. VENTAJAS	25
2.2.1.3. DESVENTAJAS.....	26
2.2.1.4. CLASES DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	27
2.2.2. CAPACITACIÓN	27
2.2.3. MYPES	31
2.2.4. HOSPEDAJES.....	32
III. HIPÓTESIS.....	37
IV. METODOLOGÍA	37
4.1. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	37
4.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	38
4.3. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN	38
4.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	39
4.4.1. POBLACIÓN:	39
4.4.2. MUESTRA:	40
4.5. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN.....	41
4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	45

4.6.1. TECNICAS:.....	45
4.6.2. INSTRUMENTOS:.....	45
4.7. PLAN DE ANÁLISIS	46
4.8. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	46
4.9. PRINCIPIOS ÉTICOS.....	47
V. RESULTADOS	49
5.1. RESULTADOS	49
5.1.1. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 01.....	49
5.1.2. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 02.....	51
5.1.3. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 03.....	53
5.1.4. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 04.....	55
5.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	59
5.2.1. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 01.....	59
5.2.2. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 02.....	61
5.2.3. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 03.....	62
5.2.4. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 04.....	63
VI. CONCLUSIONES.....	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	67
ANEXOS	70
ANEXO 01: ENCUESTA.....	70
ANEXO 02: VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	74
ANEXO 03: LIBRO DE CÓDIGOS	76
ANEXO 04: JUICIO DE EXPERTOS.....	86
ANEXO 05: ÁLBUN DE FOTOGRAFÍAS	88
ANEXO 06: EVIDENCIA TURNITIN	89

I. INTRODUCCIÓN

El presente estudio de investigación tiene con la finalidad de saber o adquirir conocimiento de las MyPes el cual se desarrolla en el distrito de Tumbes, fuente primordial para el crecimiento económico que dará un gran aporte a la comunidad, por aquello que al momento de realizar el planteamiento del problema de investigación se llegó a identificar en el sector servicio rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, en donde hay negocios o empresas que no cuentan con el conocimiento de la calidad y capacitación al momento de ejercer el servicio para este tipo de negocios. En este trabajo la intención es presentar de qué manera se puede mejorar la calidad del servicio a través de capacitaciones, teniendo Micro y Pequeña Empresa de calidad, En los últimos tiempos las MYPES vienen generando gran crecimiento económico; es por ello que a través de esta línea de investigación nos enfocamos en los siguientes caracterización del problema México Forbes (2017), nos dice que en “ *2050 México será la quinta u octava economía más grande del mundo, dependiendo de los estudios de las principales firmas consultoras y financieras que se revisen*”, La República (2015), “ *el crecimiento del PBI peruano, desde el 2010 hasta el 2014 ha sido del 5,8% y la tasa de crecimiento de las Pymes para el mismo periodo fue del 6,68%*”, TUMBESINO LIBRE (2010), “ *El actual modelo económico (MEN), que desarrolla este gobierno como un continuismo de los anteriores, Alberto Fujimori, Valentín Paniagua y Alejandro Toledo. Además, PERÚ21 (2017), los ministerios de la Producción (Produce) y de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur) capacitarán, de manera conjunta, a la micro y pequeña empresa (MyPes) del norte del país en materia de servicio turístico, informó Produce. Los talleres, que no tendrán costo alguno, estarán orientados a los emprendedores y empresarios del referido sector, dedicados a los negocios de hotelería, restaurantes, agencias de viaje, transporte y afines.*

Con la finalidad de desarrollar temas como: entorno y transformación digital, tecnología 360°, gestión de personas, comercialización de servicios turísticos, reputación online, marca, entre otros. Produce especificó que los talleres tienen el objetivo de reactivar las economías de las regiones de Lambayeque, La Libertad, Piura y Tumbes, que fueron golpeadas por El Niño costero. En *México Forbes (2017)*, nos dice que en 2050 México será la quinta u octava economía más grande del mundo, dependiendo de los estudios de las principales firmas consultoras y financieras que se revisen. Entre otros factores, las estimaciones consideran el tamaño actual de la economía mexicana y el tamaño de las otras economías, así como los cambios en las dinámicas poblacionales como los son el envejecimiento de la población, así como otros factores que inciden en las tasas de crecimiento estimadas. Eso sí, todas estas estimaciones no dejan de ser fundamentalmente inerciales, por lo que se basan en un crecimiento promedio bastante consistente con el que hemos tenido en los últimos años y la variación entre el quinto u octavo lugar depende en gran medida también de cómo crecen otros países. Un aspecto crucial en el crecimiento de México y su ubicación en la lista de economías más grandes del mundo será sin duda el crecimiento de las MiPymes y los emprendedores que en México que generan el 80 % del empleo y generan hasta el 52% del PIB. Como he argumentado antes con un poco de polémica sin duda- es que México necesita menos Pymes. En nuestro país, existe un número de Pymes proporcionalmente mayor al de economías comparables. Sabemos que en todos lados las Pymes tienen un nivel de mortalidad muy alto, pero en nuestro país es mayor y menos evolucionan y se convierten grandes. Lo que esto quiere decir, es que nuestras Pymes no están teniendo éxito en crecer y se están quedando como Pymes. Una Pyme exitosa es una Pyme que deja de ser Pyme y se convierte en una gran empresa. En la medida que las Pymes son más grandes o llegan a ser una gran empresa entonces son

más productivas, generan más y mejores empleos, pagan impuestos, además de dar mayor seguridad laboral. Esto es más claro todavía si consideramos que muchas de las Pymes en México son todavía micros y una gran proporción de estas son informales. Existe una suerte de aversión a las empresas grandes y una caricatura respecto a su imagen, pero la realidad es que ofrecen muchos beneficios a la economía y son muchos más sólidos. México es un país, de gran potencial económico que lucha para que las MYPES, de su país no solo se queden como MYPES; sino que lleguen a crecer como grandes y emprendedoras empresas transnacionales que desarrollen un gran potencial convirtiéndose en un país competidor gracias a sus gran recurso tecnológico. En el diario LA REPÚBLICA (2015), *“el crecimiento del PBI peruano, desde el 2010 hasta el 2014 ha sido del 5,8% y la tasa de crecimiento de las Pymes para el mismo periodo fue del 6,68%”*. En la participación de los créditos en el sistema financiero en el año 2014, los créditos corporativos representaban un 56%, los de consumo e hipotecarios un 34% y las Pymes un 10%. Es evidente que las Pymes, se han convertido en actor importante en la economía peruana, pero es conveniente indicar que nuestras Pymes todavía no están listas para participar en el comercio internacional de una economía globalizada, pues sus niveles tecnológicos no les permiten actualmente adaptarse a los nuevos flujos de información. El Perú a comparaciones de otros países como México, viene apostando por el crecer y desarrollo este gran potencia económico de las (MyPes), dando énfasis al desarrollo de estas pymes con una mejor tecnología y servicio de las que estas se puedan desarrollar en el campo empresarial. El Perú lucha para el crecimiento económico de nuestro país; y apuesta por que estas pymes sigan creciendo en el mercado compitiendo y poder crecer y estas pymes en un desarrollo global para competir como grandes países. En el diario TUMBESINO LIBRE (2010), *“El actual modelo económico (MEN), que desarrolla este gobierno como un continuismo de los anteriores, Alberto Fujimori,*

Valentín Paniagua y Alejandro Toledo”, nos ha condenado a conformarnos solo con ser EXPORTADORES PRIMARIOS; de materias primas; que desgraciadamente solo generan unos escasos nuevos puestos de trabajo, y más bien si generan abundante fuentes de trabajo a los países de destino, como CHINA por ejemplo. Pero a su vez ha estimulado indirectamente el desarrollo de las MYPES y las PYMES, como los nuevos motores de nuestra economía, pero de manera totalmente informal (sólo 20% de la masa laboral, es formal), quienes han encontrado una fórmula muy fácil de lograr utilidades, evadiendo impuestos, evadiendo pago de panillas, robando energía eléctrica, y hasta operando clandestinamente como empresas fantasmas. La SUNAT, y el MTPS, definitivamente no cuentan con la cantidad de personal, y es más, aun así si contaran con el personal tanto cuantitativa como cualitativamente, siempre sería, altos los porcentajes de evasión, sencillamente, porque el riesgo lo justifica, ya que en las actuales condiciones para más de la mitad de estas empresas (informales), les sería catastrófico y apocalíptico solo pensar en la formalización. Además en el diario PERÚ21 (2017), los ministerios de la Producción (Produce) y de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur) capacitarán, de manera conjunta, a la micro y pequeña empresa (pyme) del norte del país en materia de servicio turístico, informó Produce. Los talleres, que no tendrán costo alguno, estarán orientados a los emprendedores y empresarios del referido sector, dedicados a los negocios de hotelería, restaurantes, agencias de viaje, transporte y afines. Con la finalidad de desarrollar temas como: entorno y transformación digital, tecnología 360°, gestión de personas, comercialización de servicios turísticos, reputación online, marca, entre otros. Produce especificó que los talleres tienen el objetivo de reactivar las economías de las regiones de Lambayeque, La Libertad, Piura y Tumbes, que fueron golpeadas por El Niño costero. Tumbes es una Ciudad que ha venido creciendo económicamente a pesar de las

fueras naturales que muchas veces la azota debido a su potencial turístico, es por ello que apostando por emprender y crecer gracias a estas productivas empresas d las (MyPes) generando económicamente un desarrollo para el bien de la población Tumbesina. Las personas que optan emprender a través de estas (MyPes), son personas que emprenderán un crecimiento económico.

El presente trabajo para aprobar la tesis de investigación tiene como base de estudio la Micro y Pequeña Empresa (MYPES), proviene de las líneas de investigación denominadas: GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN en las MYPES, líneas que han sido asignadas por la Escuela de Administración en el campo disciplinar: Promoción de las MYPES.

Se ha planteado el siguiente problema de investigación: **¿Conocer la caracterización de la gestión de calidad y capacitación de las MyPes en el sector servicio rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2017?** La importancia radica en que hoy en día los propietarios deben considerar la capacitación como un factor clave que les permita tener un mejor desempeño a los colaboradores dentro de sus áreas de trabajo, lo cual conllevará a mejorar y calidad y así poder convertirse en empresas sólidas para seguir vigentes en el mercado.

Frente a ello, la investigación en relación a la pregunta genera el objetivo general: Determinar la caracterización de la gestión de calidad y capacitación de las MyPes en el sector servicio rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2017; y como objetivos específicos: Identificar la atención al cliente de las MyPes en el sector servicio rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2017. Describir las satisfacción del cliente en de las MyPes en el sector servicio rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2017. Identificar el talento humano de las MyPes en el sector servicio rubro hospedaje en el distrito de

Tumbes, 2017. Describir el trabajo en equipo de las MyPes en el sector servicio rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2017.

La metodología del presente trabajo de investigación tiene como diseño no experimental de corte transversal, nivel cuantitativo y tipo descriptivo; lo cual se determinará aplicando la encuesta y cuestionario como instrumento de recolección de datos; con una población de 15 MYPES, abarcando 68 clientes para la variable gestión de calidad y 45 trabajadores para la variable capacitación.

La investigación queda delimitada desde la perspectiva temática por las variables gestión de calidad y capacitación en las MYPES, desde la perspectiva geográfica: Distrito de Tumbes; Psicográfica: MYPES rubro hospedajes; y delimitada temporalmente: año 2017.

La investigación tiene como justificación *teórica* que la información que se quiere obtener y justificar mediante este informe de investigación, de ámbito *teórico* es para poder dar a conocer de qué manera estas empresas (MyPes) están causando hoy en día un alto potencial económico a nivel mundial, nacional y provincial, dando en ellos un alto desarrollo económico en lo laboral. Y respecto al ámbito *práctico* es importante saber porque, queremos dar a conocer este informe de investigación; ya que tiene carácter de tipo descriptivo, un diseño cuantitativo y un nivel no experimental, la Población Constituido por el total de 15 MYPES del RUBRO HOSPEDAJE EN EL DISTRITO DE TUMBES, 2017”, la muestra a tomar es de tipo no probabilístico ya que se tomará la totalidad de la población, así también nos enfocamos en dos variables, gestión de calidad y capacitación, podemos decir que la gestión de calidad es un conjunto de acciones que realizamos para llevar a cabo una misión u objetivos, dentro de una organización con la finalidad de que el trabajo sea sistematizado y pueda tener concordancia al ejecutarse las

actividades de la organización, capacitación un conjunto de tareas en donde se aplican técnicas de actitudes, aptitud y habilidades personales que conlleva a mejorar un desempeño laboral. (Bernal 2010).

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Según, Ávila & Torres (2016). En su trabajo de investigación *“Análisis de la calidad en el servicio de las PyMes restauranteras en Chalco, estado de México”* que tiene como objetivo general, conocer los indicadores que integran la calidad total en el servicio de restaurantes de Chalco para la satisfacción del cliente, Para lo cual el trabajo tiene un diseño descriptivo, una población total de 7 restaurantes; como instrumentos de recolección de datos se usó la encuesta y la observación que permitió analizar el servicio al cliente, el trabajo concluyo que a través de la opinión de los clientes el servicio es de calidad como también el producto que ofrece, entre ellos podemos resaltar la: Seguridad, confiabilidad, empatía, etc.; asimismo cada restaurante tiene en claro cuáles son las metas u objetivos que tienen, como también cuáles son sus obligaciones y deberes; por otro lado ya tiene captados cuales son los consumidores fieles, para lo cual emplean cada vez más un mejor servicio para lograr satisfacer la demanda que hay.

Por consiguiente, Homero (2014). En su trabajo de investigación *“Viabilidad de un sistema de gestión de calidad internacional en una MyPe con mercado local caso Fonix”* que tiene como propósito general, proponer un sistema de gestión de calidad como un factor de crecimiento para la mediana empresa; Para lo cual el trabajo tiene un diseño de investigación descriptivo, la población solo está limitada a los trabajadores según dicho trabajo, la descripción y la observación del ámbito situacional

de la empresa se emplearon como instrumentos de recolección de datos; que permitió tener una mayor colaboración en cuanto a la información requerida, se concluyó se tendrán resultados favorables en la empresa, cuando se logren atender a los requerimiento del cliente y del consumidor de hoy en día, en especial a la demanda que hay; asimismo la empresa debe de tener una misión y visión clara de lo que quiere, creando así una cultura de calidad; por otro lado el traer un modelo de gestión de calidad podría satisfacer las expectativas que hoy se demandan, lo cual trae beneficios y mejores costos para la empresa; otro elemento importante que traerá un gran resultado para la empresa, son diversos apoyo al sistema de calidad, que permitirá un mejor cumplimiento de las metas.

Seguidamente, Hidalgo & Ponce (2011). En su investigación: *“Capacitación y empleo para la MYPE a través del SENCE”*. Tiene como objetivo la formulación de un estudio de los programas que ofrece el SENCE a los empresarios de MYPES y trabajadores que participan de este segmento del mercado laboral, analizando y evaluando el cumplimiento de los objetivos propuestos en los programas de apoyo a las empresas de menor tamaño, con un diseño de investigación descriptivo y una población total de los trabajadores; concluye que la línea especial MYPE a microempresarios que implemente el SENCE en la provincia de Valdivia, contribuyendo así con una carencia manifestada por las autoridades de este organismo.

Seguidamente Chacom (2012). En su investigación: *“Servicio al cliente en los hotel del municipio de San Pedro La Laguna, departamento de Sololá”*. Tiene como objetivo identificar el servicio al cliente que se ofrece en el hotel del municipio, de San Pedro La Laguna, con un diseño de investigación descriptiva y una población de 95 empleados de los hoteles del distrito de Huaraz.

Según Monasy, (2015). En su investigación *“La atención al cliente en hospedaje de la provincia de Chincha, Perú en el año 2011”*. Tiene como objetivo determinar la fidelización y retención del cliente y la satisfacción del mismo de la provincia de Chincha, con un diseño de investigación descriptivo y explicativo, y una población de 18 empleados de diversos hospedajes de Chincha, como instrumento de copelación de datos, se concluye que El cliente por naturaleza es cada vez más exigente, por tal razón, es importante implantar nuevas estrategias que le llamen la atención para satisfacerlos.

Además, Rueda, (2014). En su investigación *“Influencia De La Capacitación En La Rentabilidad De Las MYPES Sector Transporte Terrestre Ruta Tacna - Toquepala En La Ciudad De Tacna, Durante El Año 2014”*. Tiene como objetivo determinar la percepción de la influencia de la capacitación en la rentabilidad de las MYPES sector transporte terrestre en la ruta Tacna – Toquepala- Tacna, año 2014, con un diseño de investigación descriptiva y una población 02 MYPES que se dedican a brindar los servicios de transporte y estos consistían en una población de 30 personas entre propietarios y colaboradores, a quienes se les aplico dos

cuestionarios de 18 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta, Obteniéndose los siguientes resultados: 100% de los propietarios que las dirigen son mayores de 60 años, el 100% son de sexo masculino, casados y con el máximo nivel de instrucción alcanzado, de educación secundaria. MYPES en promedio tienen 25 años de funcionamiento, el 64% de sus trabajadores en calidad de eventuales, empleo precario. La edad predominante entre los colaboradores es mayor de 38 años, predomina el sexo masculino en 79% de los casos, con grado de instrucción, como instrumento de copelación de datos secundaria y de educación superior técnica. En una gran mayoría los trabajadores son casados o convivientes, los trabajadores en mayoría tienen menos de 3 años de labor en estas empresas, se concluye que el 50% considera influyente la capacitación para lograr rentabilidad en la MYPES.

Según, Quispe (2012). En su investigación *“Caracterización de la capacitación y la competitividad de la microempresa en el sector de Santa Cruz distrito de Paracas en el 2012”*. Tiene como objetivo determinar la Influencia de la competitividad en la capacitación de la microempresa en el sector de Santa Cruz distrito de Paracas en el 2012, con un diseño de investigación explicativo y una población de 16 mujeres y 4 hombres en total 20 trabajadores que laboran en dichas microempresas, como instrumento de copelación de datos, se concluye que muchos de los colaboradores de las microempresas se sienten satisfechos por pertenecer en ellos, aunque solo un mínimo de personas no están de acuerdo; y esto

se debe a que no se sienten cómodos ya que existe una falta de comunicación entre los empleadores y sus colaboradores.

Según, Vilela (2016). En su investigación *“La capacitación y producción de la empresa Langostinera EXAPAL S.R.L., Tumbes, 2016”*. Tiene como Objetivo Determinar las características de la calidad y capacitación de MYPES en Colegios privados, Tumbes del distrito de Zarumilla, 2016, con un diseño de investigación descriptivo y una población está constituida por los 52 profesores y 22 administrativos de MYPES en colegios privados, Tumbes del Distrito de Zarumilla 2016, de los cuales se ha elegido a 34 como muestra para los profesores y 18 para los administrativos de MYPES en colegios privados, Tumbes del Distrito de Zarumilla 2016, como instrumento de correlación de datos, se concluye que la presente investigación en su primer objetivo se concluye que las MYPES en Colegios privados, del distrito de Zarumilla, 2016, aplican estándares de calidad para el aprendizaje tales como: desempeño, proceso continuo, metas individualizadas, técnicas, equidad, y estrategias de comprensión.

Seguidamente, Montalbán (2016). En su investigación *“Caracterización de la capacitación y calidad del servicio en las MYPES rubro transporte de pasajeros ciudad de Tumbes, 2016”*. Tiene como Objetivo Determinar las características de la capacitación y la calidad del servicio en las MYPES: rubro transporte de pasajeros en la ciudad de Tumbes, 2016, con un diseño de investigación descriptivo y una población 129 trabajadores constituido por las 12 MYPES rubro Transporte, en Tumbes. Contando con una muestra de 68 trabajadores y 138 clientes de las MYPES, como

instrumento de copelación de datos, se concluye que los trabajadores de las MYPES rubro Transporte de pasajeros en la ciudad de Tumbes reciben capacitación por inducción al ingreso, así como para el trabajo a fin de adaptarse a nuevas actividades.

Según, Villalta, (2013). En su investigación “*Caracterización de la competitividad y capacitación de las MYPES rubro metal mecánica en Tumbes, 2016*”. Tiene como Objetivo Determinar las características de la Competitividad y capacitación de Mypes, con un diseño de investigación descriptivo y una población r 74 personas asociadas en la Mypes del sector de metal mecánica del distrito de Tumbes; cuya muestra es de 37 personas a quienes se les aplicó una encuesta, como instrumento de copelación de datos, se concluye determinado que el 48% realiza diseños nuevos lo cual aumenta los factores de competitividad dentro del mercado tumbesino, dando un respaldo al capital corriente en el cual se invierte el 60%, por la diferenciación de sus productos y servicios en el rubro metal mecánica; ya que la estrategia competitiva trata de establecer una posición provechosa y sostenible contra las fuerzas que determinan la competencia en el sector industrial. Porter (1985).

2.2.BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES

2.2.1. GESTIÓN DE CALIDAD.

2.2.1.1.DEFINICIÓN

Según, Camisón & Cruz & Gonzales (2016), en su investigación

“*Gestión de la calidad*” expresa que la competitividad es el sistema en el que se establecen parámetros como objetivos, estrategias, políticas, recursos, estructuras, reglas e instrucciones, con el fin de lograr las metas que se han planificado. Asimismo es el canal por el cual la dirección, organiza y ejecuta las actividades de la empresa. La gestión de calidad en otras definiciones, es la que se dedica al logro de los resultados; en conjunto con los objetivos que permite satisfacer la necesidad de las partes interesadas en el logro de las metas. Por otro lado se cita la GC, como una vía que permite logro un desarrollo total de los planeado respondiendo a la calidad del organismo u organización. La GC, permite en la empresa poner en práctica los diferentes enfoques que se han adoptado para el buen cumplimiento de los logros que se quieren alcanzar. El enfoque técnico permite que la gestión de calidad se convierta en el método donde se plasmas las diferentes herramientas que se usaran para el proceso del desarrollo de la calidad empresarial. Para *Feigenbaum (1951)*, la calidad es la forma de dirigir las organizaciones. La gestión de calidad como base de importancia es que logra un desarrollo más eficiente, pero a la vez complejo por las diferentes variables que la estructuran, por ese motivo es que se dice que el punto a estudiar es complicado en su desarrollo, pero a su vez debemos tener en cuenta que la gestión de calidad es el desarrollo de la organización de manera eficiente, ya que solo por medio de este indicador podemos lograr el cumplimiento de los objetivos trazado ya que nos ayuda a tener en cuenta las estrategias que se deben tener en cuenta para su desarrollo en

la empresa. Los procesos constantes de desarrollo de la calidad, nos permite ir visualizando los problemas que se generan en el transcurrir de los diferentes procesos.

Para la *Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo (2014)* en su investigación "*Sistema de gestión de calidad*", expresa como un esquema en la que se plantea, los diferentes procesos que se aplican para garantizar en la organización cumplan con todos los objetivos en todas las áreas y así puedan obtener las metas a cabalidad.

A su vez es una herramienta que enfoca a poder dar coherencia en todas las actividades que se están realizando sus diferentes niveles para así alcanzar el propósito de la organización. Por otro la gestión de calidad consolida las áreas y a medida que se va consolidando va permitiendo alinear los esfuerzos en una sola dirección en función a la visión y misión. La importancia de tener un sistema de calidad, es que nos permite tener una mejor planeación estratégica que involucra todas las áreas a un mismo propósito, mejorando así la estructura de cada una de ellas en todos sus procesos. Asimismo es que la gestión de calidad, permite tener una inducción en el trabajo de los diferentes niveles; reduciendo los riesgos de en los procesos. Por otro lado desarrolla procesos, de manera inteligente y eso permite que obtengamos resultados positivos. La gestión de calidad en todo su ámbito es que nos permite tener un proceso y un desarrollo ordenado en función a la misión y visión de la organización; cuyo propósito es que el producto tenga un proceso y un final que permita que el consumidor quede satisfecho por completo, ya

que el fin de la gestión de calidad es brindar las herramientas necesarias para su buen desarrollo. A su vez el propósito de la gestión de calidad es que la empresa reduzca sus costos pero que a la vez logre obtener un alto valor en su producción, logrando sobre pasar las expectativas planeadas; llegando a si a tener un valor muy alto en cuanto a la competencia. Debido a ello es que la calidad debe de ser empleada en todos los ámbitos de la organización para que todos puedan tener un solo sistema de desarrollo y procesos, es por eso que el sistema de calidad es complejo pero con un fin productivo para la misma empresa. Cuando la calidad de la producción es buena entonces el consumidor notara un mejor nivel de fidelidad hacia la empresa, lo cual es un punto a favor de la empresa; porque este se convierte en el ente multiplicador para su empresa, generando así más ventas y logrando tener un mejor concepto del bien. Para el Ministerio de Educación (MINEDU) del Perú en el ente principal de la educación que se brinda en el país, ejerciendo una autoridad por medio de coordinaciones por medio de los diferentes gobiernos, brindando instrumentos participación entre sí. El objetivo de MINEDU, es generar diferentes oportunidades educativas en igual para todos sin distinción alguna, a su vez que todos puedan tener un aprendizaje de buena calidad, formando en cada uno de los estudiantes un desarrollo positivo en la competitividad nacional, así como también busca que la sociedad logre ser comprometida con la educación que se les brinda. En su función con los docentes, incrementar y afirmar las capacidades para que los docentes de las instituciones logren ejercer una carrera de

excelencia. En las funciones de manera general que realiza se centra en regular, definir, evaluar y dirigir, con los diferentes gobiernos, las diferentes políticas de educación y de la pedagogía que se ejerce a nivel nacional y así poder establecer mecanismo de equidad. Otra de las funciones es realizar, aplicar y controlar, de manera concreta, los diferentes proyectos educativos en cuanto a la planificación de la educación. Otras de las funciones es que tiene la responsabilidad de realizar los diferentes diseñar curriculares en los niveles básicos y de las diferentes modalidades del sistema educativos, también poner en marcha los diferentes programas nacionales que son para los estudiantes, docentes y directores de las instituciones educativas, por ultimo tiene la autoridad de dar becas educativas así como también créditos, para un mejor aprendizaje.

2.2.1.2.VENTAJAS

A. *Según, Camisón & Cruz & Gonzales (2016).*

- Es dirigida por los altos mando y direccionada con los objetivos ya planeados
- Plasma diferentes estrategias y métodos, que permiten tener un mejor concepto acerca de los procesos.
- Sirve ante las necesidades de los grupos ofreciendo, respuesta según el problema de acuerdo a los lineamientos de la empresa.

B. *Según, La Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo (2014a).*

- Dirige los objetivos de la empresa en una misma dirección
- Genera propuestas de mejora
- Genera valor en la producción de las organizaciones.

2.2.1.3.DESVENTAJAS

A. *Según, Camisón & Cruz & Gonzales (2016).*

- Si no se dirige de manera correcta los cambios producirán desequilibrios en las diferentes áreas de la empresa.
- La implantación de un programa de gestión de calidad, promueve un cambio de cultura y de paradigmas, en la que muchos ocasionaran que muchos no logren modificar sus pensamientos.
- En muchos de los casos la gestión de calidad crea un ambiente negativo debido a que los procesos han sido establecidos en otras empresas.

B. *Según, La Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo (2014b).*

- La demora en la adaptación del personal al sistema de gestión de calidad

- En algunos casos el recurso humano, tiene cierto grado de no querer asumir responsabilidades.
- El cambio estructural conlleva un tiempo de demora, en su modificación.

2.2.1.4. CLASES DE GESTIÓN DE CALIDAD

A. Según, Camisón & Cruz & Gonzales (2016).

- Sistema de la gestión de calidad
 - Gestión de recursos
 - Gestión de cambio

B. Según, La Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo (2014c).

- Sistema de la gestión de calidad
 - Gestión de recursos
 - Gestión de cambio

2.2.2. CAPACITACIÓN

2.2.2.1. DEFINICIÓN:

Según *Chiavenato* (s.f.) define la capacitación como el centro de un empeño constante proyectado hacia el incremento del talento de los trabajadores y por ende al cumplimiento de los objetivos de la organización; es decir es un proceso muy importante dentro de la administración; porque la capacitación se elabora con la finalidad de aportar a los intelectos los conocimientos y habilidades, siendo más competentes, productivos, creativos e innovadores que se requieren

para las funciones que realizan actualmente; y de esta manera puedan adaptarse a los diferentes cambios y crecimiento de la entidad. El objetivo de la capacitación es contribuir en el comportamiento de las personas con la finalidad de elevar su rendimiento en el puesto de trabajo.

Para *Luna Hernández (2012)* define la capacitación como un proceso constante que se desarrolla a corto plazo; que todo el personal de una entidad debe recibir porque es muy importante entrenarlos y capacitarlos de acuerdo a las funciones en que desempeñan porque ayuda a elevar los niveles de productividad y se considera un elemento de competitividad en el mercado actual; por lo que cambia la conducta de las personas, creando un clima laboral satisfactorio y de esta manera se sientan más motivados y puedan desempeñar sus funciones dentro del trabajo de manera eficiente y eficaz; porque la capacitación es un factor muy importante para todos los trabajadores y responsables de una entidad porque ayuda a mejorar la actitud y conocimientos del personal, ello también ayuda a que los empleados estén más actualizados y puedan enfrentarse al mundo cambiante.

En mi opinión personal la capacitación es un proceso permanente que tiene como finalidad preparar, entrenar y orientar al personal proporcionándoles los conocimientos, desarrollar sus habilidades y actitudes que les va a permitir ser más eficientes en el desarrollo de sus funciones dentro de su trabajo, ayudando de esta manera al cumplimiento de los objetivos organizacionales por ende a tener altos

niveles de productividad; así mismo puedan enfrentarse a las exigencias del entorno. La capacitación es una herramienta muy importante para las empresas porque les ayuda a contar con personal eficiente y calificado en el desempeño de sus actividades que les va a permitir aprender cosas nuevas, tener más actualizados sus conocimientos y de esta, manera tener más comunicación con sus compañeros de trabajo, y puedan laborar en un buen clima laboral, pues al contar con un buen equipo de trabajo se podrá lograr todos los objetivos de la empresa.

2.2.2.2.IMPORTANCIA

Para *Yoceline Barrios (2016)* la capacitación al personal es muy importante porque contribuye a tener más nivel de producción del equipo de trabajo, ya que al estar bien informados y al tener los conocimientos necesarios para poder ejercer sus funciones tendrán menos posibilidad de cometer errores costosos en el trabajo; al mismo tiempo la capacitación también ayuda a mejorar el nivel de producción, a que sientan confianza en sí mismos, exista una mayor motivación y tengan un autoestima muy elevado, a evitar accidentes de trabajo y al mismo tiempo que el personal se sienta comprometido e identificado con la empresa, porque la capacitación es de mucha importancia en las organizaciones ya que ayuda a ser competentes y al mismo tiempo más eficientes teniendo como resultado un cambio en la empresa.

2.2.2.3.VENTAJAS:

Para *José Oliverio López (2013)* las ventajas de la capacitación son:

- Elevar el nivel de rendimiento laboral de los trabajadores.

- Motivar a los trabajadores, haciéndolos sentir comprometidos con la entidad y así mismo a que en equipo de trabajo puedan cumplir los objetivos organizacionales.
- Los trabajadores tienen la facilidad de adaptarse a los cambios del entorno y ser innovadores.
- Ayuda a mejorar el clima organizacional de la entidad.
- El personal es más eficiente mejorando la imagen de la empresa.

2.2.2.4.DESVENTAJAS:

Según *Eglee Moya (2011)* las desventajas son:

- Para las empresas capacitar al personal es muy costoso
- El personal al no estar capacitado no puede adaptarse a los Cambios del entorno
- Los trabajadores no tienen bien definidos los objetivos de la Organización.

2.2.2.5.TIPOS O CLASES:

Para *Bárbara Galván (2011)* los tipos de capacitación son:

- Capacitación formal:** se da a través de talleres de capacitación al personal que son programados de acuerdo a temas específicos; para ello se realiza un programa que debe ser planificado y que puede durar desde un día o meses de acuerdo al tipo de capacitación, ya sea un taller, seminario, entre otros.
- Capacitación informal:** este tipo de capacitación no sigue un proceso estructurado, pues se da a través de las instrucciones u

orientaciones dentro de la entidad en que se labora, pues se adquieren a través de medios de comunicación.

2.2.3. MYPES

La *Ley 28015* es la ley de las micro y pequeña empresa que está constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier gestión empresarial que puedan desarrollar actividades de producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Las microempresas tienen entre 1 a 10 trabajadores y sus ventas son de 150 Unidades Impositivas Tributarias- UIT; mientras que las pequeñas empresas tienen entre 1 a 50 trabajadores y el monto máximo de ventas es de 850 UIT. Los trabajadores dentro de las MyPes tienen una remuneración mínima vital; el descanso semanal y los días feriados se rigen en las normas legales; asimismo los trabajadores tendrán 15 (quince) días de descanso calendario como mínimo por cada año completo de servicio; también tienen derecho a un seguro. El estado promueve a través del CODEMYPE programas de capacitación y asistencia técnica basado en la creación de empresas; financiamientos aspectos legales, producción y productividad entre otros temas referentes a la calidad y al impacto de la productividad. Asimismo también el estado y gobiernos locales, regionales apoyan y facilitan la iniciativa de promoción y realizan ferias y exposiciones a nivel internacional, nacional y regional. El estado promueve la inversión a las MyPes en investigación y avances tecnológicos con el propósito de brindar igualdad de oportunidades al acceso de la tecnología e innovación con la

finalidad de incrementar la productividad, brindar un buen servicio y la competitividad en las MyPes.

2.2.4. HOSPEDAJES

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) aprobó Un nuevo Reglamento de establecimientos de hospedaje que ha sido aprobado a través del Decreto Supremo N.º 001-2015-MINCETUR. En el cual contienen:

El Artículo 4 Definiciones y siglas

Albergue. Establecimiento de hospedaje que presta servicio de alojamiento preferentemente en habitaciones comunes, a un determinado grupo de huéspedes que comparten uno o varios intereses y actividades afines. Su ubicación y/o los intereses y actividades de sus huéspedes, determinarán la modalidad del mismo.

Apart-Hotel. Establecimiento de hospedaje que está compuesto por departamentos que integran una unidad de explotación y administración. Los Apart-Hoteles pueden ser categorizados de Tres a Cinco Estrellas.

Cafetería. Ambiente donde se sirve el desayuno y/o donde el huésped puede tomar otras bebidas y alimentos de fácil preparación toma corriente y un espejo, papelería, toalla de baño, jabón, papel higiénico y zampo; debiendo cumplir además con requisitos establecidos en los Anexos adjuntos al presente Reglamento.

Calificador de establecimientos de hospedaje. Persona inscrita en el Registro de Calificadores de Establecimientos de Hospedaje y designada por

la Dirección Nacional de Desarrollo Turístico de MINCETUR, para emitir Informes Técnicos respecto a las solicitudes de reconocimiento oficial del estatus de establecimiento de hospedaje clasificado y/o categorizado, de acuerdo a los requisitos establecidos en el presente Reglamento.

Categoría. Rango en estrellas establecido por este Reglamento a fin de diferenciar dentro de cada clase de establecimiento de hospedaje, las condiciones de funcionamiento que estos deben ofrecer. Solo se categorizan los establecimientos de hospedaje de la clase Hotel, Apart-Hotel y Hostal.

Clase. Identificación del establecimiento de hospedaje en función a sus características arquitectónicas de infraestructura, equipamiento y servicios que ofrece.

Contrato de hospedaje. Es la relación jurídica que se genera entre el huésped y el establecimiento de hospedaje, por la sola inscripción y firma en el Registro de Huéspedes, se regula por el Código Civil, las normas del propio establecimiento de hospedaje y las disposiciones contenidas en el presente Reglamento.

Día hotelero. Periodo de veinticuatro (24) horas dentro del cual el huésped podrá permanecer en uso de la habitación, de acuerdo al registro de ingreso y la hora límite de salida fijada por el establecimiento de hospedaje, a efectos de cobrar, sin recargo, la tarifa respectiva por el alojamiento.

Establecimiento de hospedaje. Lugar destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernocten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a

condición del pago de una contraprestación previamente establecida en las tarifas del establecimiento.

Habitación o departamento. Ambiente privado del establecimiento de hospedaje, amoblado y equipado para prestar facilidades que permitan que los huéspedes puedan pernoctar.

Hotel. Establecimiento de hospedaje que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea.

Hostal. Establecimiento de hospedaje que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea. Los establecimientos de hospedaje para ser clasificados como Hostales deben cumplir con los requisitos que se señalan en el Anexo N.º 3, que forma parte integrante del presente Reglamento.

Huésped. Persona natural a cuyo favor se presta el servicio de alojamiento.

Informe técnico. Es el documento emitido por el Calificador de Establecimientos de Hospedaje, en el que se acredita que el establecimiento cumple rigurosamente los requisitos exigidos en el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje para ostentar la condición de establecimiento de hospedaje clasificado y/o categorizado.

Inspector. Servidor público autorizado por el órgano competente para desarrollar las acciones de verificación y supervisión previstas en el presente Reglamento.

Oficio. Lugar donde se ubican los suministros de limpieza, lencería o ropa de cama y demás implementos que facilitan y permiten el aseo de las habitaciones.

Órgano competente. Las gerencias Regionales o Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo o quienes hagan sus veces en los Gobiernos Regionales. En el caso de Lima Metropolitana el órgano que esta designe para tal efecto.

Personal calificado. Persona con formación, capacitación y/o con experiencia acreditada mediante constancia o certificado expedido por entidades públicas o privadas, de acuerdo a la función desempeñada, para prestar servicios en un establecimiento de hospedaje. El personal que acredite sólo experiencia y que en el cumplimiento de sus funciones tenga contacto directo con el huésped deberá acreditar haber recibido capacitación en técnicas de atención al cliente.

Recepción y conserjería. Área del establecimiento de hospedaje en la cual se reciben y registran los huéspedes, se facilita información sobre los servicios que presta el establecimiento, se prestan los servicios de traslado de equipaje, correspondencia, información y otros servicios similares.

Registro de Calificadores de Establecimientos de Hospedaje. Registro a cargo de la Dirección Nacional de Desarrollo Turístico, en el cual se inscriben y registran los Calificadores de Establecimientos de Hospedaje.

Registro de huéspedes. Registro llevado por el establecimiento de hospedaje, en fichas, libros o medios digitales, en el que obligatoriamente se inscribirá el nombre completo del huésped, sexo, nacionalidad, documento de identidad, fecha de ingreso, fecha de salida, el número de la habitación asignada y la

tarifa correspondiente con indicación de los impuestos y sobrecargas que se cobren, sea que estén o no incluidos en la tarifa.

Servicio higiénico. Es el ambiente que cuenta como mínimo con un lavatorio, inodoro, tina y/o ducha (en caso se trate de medio baño solo se considera lavatorio e inodoro), Iluminación eléctrica.

Suite. Habitación con instalaciones y ambientes separados y/o conectados. x)
Titular de Establecimiento de Hospedaje. Persona natural o jurídica que ofrece la prestación del servicio, es el responsable y conductor del establecimiento de hospedaje.

III. HIPÓTESIS

Según Fernández Sampieri (2012), las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática.

IV. METODOLOGÍA

4.1. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN.

Sánchez Y Reyes (2006), es de tipo descriptivo, porque se manifiesta que tiene como objetivo la descripción de los fenómenos a investigar, tal como es y cómo se manifiesta en el momento (presente) de realizarse el estudio y utiliza la observación como método descriptivo, buscando especificar las propiedades importantes para medir y evaluar aspectos, dimensiones o componentes. Se sitúa en el primer nivel de conocimiento científico.

4.2.DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Hernández (2010), Diseño es no experimental de corte transversal porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto. Diseño no experimental ya que el trabajo no se va a dedicar hacer experimentos dentro de la empresa MyPes, por esta razón se ha seleccionado el diseño no experimental.

Esquema:



Dónde:

M = Muestra conformada por las MYPES encuestadas.

O = Observación de las variables: Gestión de Calidad y Capacitación.

4.3.NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

Fernández & Díaz (2012), la investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede. Tras el estudio de la asociación o correlación pretende, a su vez, hacer inferencia causal que explique por qué las suceden o no de una forma determinada. De acuerdo al propósito de la investigación, naturaleza de los problemas y objetivos que persigue es cuantitativa, en razón que para su elaboración se cimentará en la recolección de datos a través de encuestas y

cuestionarios aplicada al propietario u dueño, al gerente o administrador de las empresas MyPes a investigar; con el fin de alcanzar la medición a través de datos cuantificables.

4.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

4.4.1. POBLACIÓN:

P1: La población para la variable, gestión de calidad se considera infinita; la cual que está conformada por los clientes de las MYPES del rubro Hospedajes, en el distrito de Tumbes.

P2: La población para la variable, capacitación se considera finita, la cual está conformada por los trabajadores de las MYPES dedicadas al rubro Hospedajes, en el distrito de Tumbes.

Cuadro 01. Población.

EMPRESAS MYPES	CANTIDAD DE PROPIETARIO	CANTIDAD DE TRABADADORES	TOTAL
HOTEL ROMA	1	2	3
HOTEL GRAN IMPERIAL	1	3	4
HOTEL FEIJOO	1	4	5
HOTEL FRANCO	1	2	3
HOSEPDAJE TOLOA	1	3	4
HOTEL RIZZO PLAZA HOTEL	1	4	5
HOSPEDAJE LOS ANDES	1	3	4
HOTELES LOMAS	1	3	4
HOTEL ISIS	1	2	3

HOTEL INTERNACIONAL	1	3	4
HOSPEDAJE LOS ONCE	1	3	4
HOSPEDAJE ELICA	1	3	4
HOSPEDAJE SPONDYLUS	1	4	5
HOSPEDAJE FLORIAN	1	3	4
HOSPEDAJE FANTASIA	1	3	4
Total	15	45	60

Fuente: Elaboración propia.

4.4.2. MUESTRA:

Por otra parte, Hernández, Fernández y Baptista, (2010) dicen que cuando las poblaciones de variables son infinitas, entonces no se conocen las características de la población, por tanto, para determinar la muestra de las variables Gestión de Calidad se aplicó la siguiente fórmula estadística infinita:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

Dónde:

n = a ser estudiada

Z = considerado (para 90% de confianza Z=

1.645) p = Probabilidad 0.5% q = No probabilidad

(donde Q= 1-P) q = 0.5%

e = Error permitido (10%)

Entonces la muestra se determinó de la siguiente manera:

$$n = \frac{(1.645)^2 (0.50) (0.50)}{(0.10)^2} = \frac{2.706025}{0.25}$$

$$(0.01) \underline{n =}$$
$$\underline{0.67650625}$$
$$0.01 n = 67.65$$
$$n = 68$$

clientes.

La muestra asciende a 68 clientes para la variable gestión de calidad en las MYPES, sector servicio – rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2017.

Respecto a la variable capacitación la muestra es de 45 trabajadores donde $N = n$; por lo tanto, $n = 45$. (Hernández, 2012)

4.5.DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN

Variable 1 : Gestión de Calidad

Variable 2 : Capacitación

Cuadro 02. Operacionalización de las Variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN						
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de calidad	AENOR, Los Sistemas de Gestión de Calidad bajo el estándar de la norma ISO 9001:2015 se han convertido en un requisito indispensable para aquellas organizaciones comprometidas con la búsqueda constante de la satisfacción de sus clientes y la mejora continua de sus organizaciones	Las dimensiones importancia de la gestión de calidad y la dimensión clases de gestión de calidad se medirán con los indicadores que cada uno de ellos posee mediante la utilización de la técnica e instrumento de encuesta y cuestionario.	Atención al cliente	Orientación al cliente	Considera que las empresas que brindan servicios orientan al cliente conociendo y comprendiendo sus necesidades	LICKERT
				Importancia del cliente externo	A su parecer, el cliente es la razón de ser, lo más importante.	LICKERT
				Importancia del cliente interno	Considera que el personal es la esencia de la empresa, sobre todo en aquellas que se dedican a brindar servicios de hospedaje.	LICKERT
				Participación del personal	La participación del personal se adecua a las exigencias del cliente.	LICKERT
				Cultura de mejora continua	Considera usted que los hospedajes, tiene una cultura de mejora continua en la prestación de sus servicios de atención al cliente.	LICKERT
				Importancia de cultura de mejora	Algunas empresas no toman en cuenta la cultura de mejora continua en la prestación de sus servicios de atención al cliente.	LICKERT
				Liderazgo	Los gerentes de las empresas de hospedajes aplican liderazgo para crear un ambiente interno y lograr sus objetivos.	LICKERT
				Información	El personal de atención brinda toda la información respecto a los precios, tipos de habitación para poder realizar la reservación en el hospedaje.	LICKERT
			Satisfacción del cliente	Satisfacción del cliente	Considera usted que se encuentra satisfecho, por el servicio que les brinda.	LICKERT
				Cumplimiento de necesidades	El hospedaje cubre sus necesidades en alojamiento	LICKERT
				Descuentos	El hospedaje ofrece descuentos.	LICKERT
				Ofertas	El hospedaje ofrece ofertas.	LICKERT
				Solución de problemas	El hospedaje le soluciona cualquier percance que pueda suscitar en la habitación.	LICKERT
				Confianza	Considera que existe un alto grado de confianza entre trabajadores y clientes.	LICKERT
Toma de decisiones	Considera usted que el poder de decisión debe estar presente en todo trabajador del hospedaje.	LICKERT				
Higiene	El hospedaje mantiene limpio los ambientes.	LICKERT				

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN
Capacitación	Blaque, 1999, Capacitación Es un proceso intermedio que, en la forma más o menos directa, apunta a lograr a que quienes trabajan con la excelencia que el sistema requiere; es un servicio interno de la organización que se cumplirá bajo cualquier forma cada vez que alguien deba conocer una tarea, desarrollar una habilidad o asumir una actitud.	Las dimensiones ventajas de la capacitación y tipos de capacitación se medirán con los indicadores que cada uno de ellos posee mediante la utilización de la técnica e instrumento de encuesta y cuestionario.	Talento humano	Compromiso	Se siente comprometido e identificado con la empresa.	NOMINAL
				Capacitación	La empresa lo capacita.	NOMINAL
				Toma de decisiones	Puedes tomar decisiones propias en tu área de trabajo.	NOMINAL
				Funciones del cargo	Conoce todas las funciones de su puesto.	NOMINAL
				Capacitaciones en el cargo	Usted ha recibido capacitacione en relación a su trabajo.	NOMINAL
				Desarrollo de habilidades	En su puesto de trabajo puede desarrollar al máximo sus habilidades.	NOMINAL
				Relación laboral	Eixiste una buena relación entre trabajadores y jefes.	NOMINAL
				Comunicación interna	La comunicación interna dentro de su área funciona crrectamente.	NOMINAL
			Trabajo en equipo	Equipo de trabajo	Se siente parte de un equipo de trabajo.	NOMINAL
				Coordinación	Existe adecuada coordinación con las otras áreas.	NOMINAL
				Motivación	Se siente motivado y le gusta el trabajo que desarrolla	NOMINAL
				Éxitos o fracasos	Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo	NOMINAL
				Cumplimiento de metas	Considera que se cumplen con las metas.	NOMINAL
				Planeamiento de la empresa	Los miembros de sus equipo de trabajo entienden la visión del equipo, de la empresa, su misión, metas, valores y expectativas.	NOMINAL
				Trabajo en equipo	Considera que el gerente promueve el trabajo en equipo.	NOMINAL
Apoyo y compromiso del gerente	Cree usted que dispone del totak apoyo y compromiso con el gerente del hospedaje.	NOMINAL				

Fuente: Elaboración propia.

4.6.TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.6.1. TECNICAS:

A. ENCUESTAS:

Para Alelu, López, & Rodríguez, (s.f.) se empleó la técnica de la encuesta que fue aplicada a los clientes de las MYPES y clientes del rubro hospedajes en el Distrito de Tumbes durante el año 2017.

B. OBSERVACIÓN DIRECTA: Se hizo uso de las diferentes guías, en la cual nos permitió conocer las diferentes opiniones acerca de la gestión de calidad y capacitación del rubro hospedajes, y a la vez poder identificar cual es el problema que atraviesan estas empresas en nuestra investigación que vamos a realizar.

C. DOCUMENTOS: Se trata de mostrar datos, respecto a un problema, un documento que explica el aspecto problemático.

4.6.2. INSTRUMENTOS:

A. CUESTIONARIO: Para García, (2002) El cuestionario vienen a ser preguntas formuladas de manera ordenada, de las dimensiones de cada una de las variables en investigación, que aborda la encuesta. Triangula mediante los objetivos específicos y el marco teórico de la investigación, con las respuestas que se obtienen de la muestra.

B. Cronograma de Actividades: En mi trabajo de investigación considere el cronograma de actividades como un instrumento importante porque nos ayudó a conocer y establecer las fechas y semanas establecidas en la que se tendrá en cuenta para realizar mi trabajo de manera continua y así no retrasarnos en nuestro trabajo de investigación.

4.7.PLAN DE ANÁLISIS

Para Alarcón & Gutiérrez, el plan de análisis detalla las medidas de resumen de las variables gestión de calidad y capacitación, y como serán presentadas, indicando los modelos y técnicas estadísticas a usar. Se recogió los datos mediante el instrumento (encuesta), se tabularon y graficaron de manera ordenada de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleó estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes. Las herramientas utilizadas son los diferentes programas como es el Microsoft Office del 2013, Word, el Microsoft Office Excel, el Power Point y el Turnitin.

4.8.MATRIZ DE CONSISTENCIA

Cuadro 03. Matriz de consistencia.

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	POBLACION Y MUESTRA	METODO Y DISEÑO	INSTRUMENTO Y PROCEDIMIENTO
--------------------------	-----------	-----------	-----------	---------------------	-----------------	-----------------------------

<p>¿Conocer la caracterización de la gestión de calidad y capacitación de las MyPes en el sector servicio rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2017?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL.</p> <p>Determinar la caracterización de la gestión de calidad y capacitación de las MyPes en el sector servicio rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2017.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>Identificar la atención al cliente en las MyPes en el sector servicio rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2017.</p> <p>Describir la satisfacción del cliente en las MyPes en el sector servicio rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2017.</p> <p>Identificar el talento humano en las MyPes en el sector servicio rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2017.</p> <p>Describir el trabajo en equipo en las MyPes en el sector servicio rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2017.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL</p> <p>Según Fernández Sampieri (2012), las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática.</p>	<p>Gestión de Calidad</p> <p>Capacitación</p>	<p>POBLACION :</p> <p>P1: Gestión de calidad – Infinita.</p> <p>P2: Capacitación - Finita</p> <p>MUESTRA:</p> <p>Para a variable gestión de calidad los clientes.</p> <p>Para la variable capacitación a los trabajadores</p>	<p>TIPO:</p> <p>Descriptiva</p> <p>NIVEL:</p> <p>Cuantitativa</p> <p>DISEÑO:</p> <p>No Experimental de corte transversal</p>	<p>Procesamiento de los datos</p> <p>Se desarrollara cálculo para describir a través de tablas y gráficos de frecuencias múltiples y simples utilizando el programa Microsoft office Word, Microsoft office Excel, Microsoft office Word, Microsoft office Excel., Turnitin.</p>
---	---	---	---	---	---	---

4.9.PRINCIPIOS ÉTICOS

Entendiendo a los principios éticos como las reglas que sirven como guía para orientar la conducta, Existen, sin embargo, numerosos principios éticos compartidos a nivel social. Pérez Porto & Merino (2013). Tiene como finalidad demostrar los efectos que produce la propuesta en determinar la caracterización de la gestión de calidad y capacitación en las MyPes del sector comercio rubro hospedaje utilizando el enfoque colaborativo mediante la utilización de cuestionarios y encuestas que nos dan un resultado obtenido que no serán manipulados respetando las opiniones de cada uno de los participantes en el

trabajo de investigación asimismo se respetara el derecho de autor de los textos utilizados en el desarrollo de la investigación.

V. RESULTADOS

5.1. RESULTADOS

5.1.1. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 01.

Tabla 01. Considera que las empresas que brindan servicios al orientar al cliente conociendo y comprendiendo sus necesidades.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Totalmente de acuerdo	17	25%
De acuerdo	17	25%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	17	25%
En desacuerdo	17	25%
Totalmente desacuerdo	0	0%
TOTAL	68	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 02. A su parecer, el cliente es la razón de ser, es lo más importante.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Totalmente de acuerdo	68	100%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente desacuerdo	0	0%
TOTAL	68	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 03. Considera usted que el personal es la esencia de la empresa, sobre todo en aquellas que se dedican a brindar servicios de hospedaje.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	17	25%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	34	50%
En desacuerdo	17	25%
Totalmente desacuerdo	0	0%
TOTAL	68	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 04. La participación del personal se adecuada a las exigencias del cliente.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Totalmente de acuerdo	34	50%
De acuerdo	17	25%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	17	25%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente desacuerdo	0	0%
TOTAL	68	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 05. Considera usted que los hospedajes, tienen una cultura de mejora continua en la prestación de sus servicios de atención al cliente.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	17	25%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	17	25%
En desacuerdo	17	25%
Totalmente desacuerdo	17	25%
TOTAL	68	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 06. Algunas empresas no toman en cuenta la cultura de mejora continua en la prestación de sus servicios de atención al cliente.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Totalmente de acuerdo	34	50%
De acuerdo	34	50%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente desacuerdo	0	0%
TOTAL	68	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 07 Los gerentes de las empresas de hospedajes aplican un liderazgo para crear un ambiente interno y lograr sus objetivos.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
---------------	-----------	---------------

Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	68	100%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente desacuerdo	0	0%
TOTAL	68	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 08. El personal de atención brinda toda la información respecto a los precios, tipos de habitaciones para poder realizar la reservación en el hospedaje.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Totalmente de acuerdo	68	100%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente desacuerdo	0	0%
TOTAL	68	100%

Fuente: Elaboración propia.

5.1.2. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 02.

Tabla 09. Considera usted que se encuentra satisfecho, por el servicio que les brinda.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	51	75%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	17	25%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente desacuerdo	0	0%
TOTAL	68	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10. El hospedaje cubre con sus necesidades en alojamiento.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	51	75%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	17	25%

En desacuerdo	0	0%
Totalmente desacuerdo	0	0%
TOTAL	68	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 11. El hospedaje ofrece descuentos o promociones.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	34	50%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	34	50%
Totalmente desacuerdo	0	0%
TOTAL	68	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 12. El hospedaje le ofrece ofertas.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	68	100%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente desacuerdo	0	0%
TOTAL	68	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 13. El hospedaje le soluciona cualquier percance que pueda suscitar en la habitación.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	17	25%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	17	25%
En desacuerdo	34	50%
Totalmente desacuerdo	0	0%
TOTAL	68	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 14 Considera que existe un alto grado de confianza entre trabajadores y clientes.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
---------------	-----------	---------------

Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	34	50%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	34	50%
Totalmente desacuerdo	0	0%
TOTAL	68	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 15. Considera usted que el poder de decisión debe estar presente en todo trabajador del hospedaje.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Totalmente de acuerdo	68	100%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente desacuerdo	0	0%
TOTAL	68	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 16. El hospedaje mantiene limpio los ambientes del hospedaje.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	68	100%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente desacuerdo	0	0%
TOTAL	68	100%

Fuente: Elaboración propia.

5.1.3. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 03.

Tabla 17. Se siente comprometido e identificado con la empresa.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	18	40%

NO	27	60%
TOTAL	45	100%

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 18. La empresa lo capacita.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	36	80%
NO	9	20%
TOTAL	45	100%

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 19. Puedes tomar decisiones propias en tu área de trabajo.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	27	60%
NO	18	40%
TOTAL	45	100%

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 20. Conoce todas las funciones de su puesto.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	45	100%
NO	0	0%
TOTAL	45	100%

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 21. Usted ha recibido capacitaciones en relación a su trabajo.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	27	60%
NO	18	40%
TOTAL	45	100%

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 22 En su puesto de trabajo puede desarrollar al máximo sus habilidades.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	18	40%
NO	27	60%
TOTAL	45	100%

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 23. Existe una buena relación entre trabajadores y jefes.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	27	60%
NO	18	40%
TOTAL	45	100%

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 24. La comunicación interna dentro de su área funciona correctamente.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	18	40%
NO	27	60%
TOTAL	45	100%

FUENTE: Elaboración propia

5.1.4. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 04.

Tabla 25. Se siente parte de un equipo de trabajo.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	0	0%
NO	45	100%
TOTAL	45	100%

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 26. Existe adecuada coordinación con las otras áreas.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
---------------	-----------	---------------

SI	0	0%
NO	45	100%
TOTAL	45	100%

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 27 Se siente motivado y le gusta el trabajo que desarrolla.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	27	60%
NO	18	40%
TOTAL	45	100%

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 28. Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	36	80%
NO	9	20%
TOTAL	45	100%

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 29. Considera que se cumplen con las metas.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	9	20%
NO	36	80%
TOTAL	45	100%

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 30. Los miembros de su equipo de trabajo entienden la visión del equipo, de la empresa, su misión, metas valores y expectativas.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	27	60%
NO	18	40%
TOTAL	45	100%

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 31. Considera que el gerente promueve el trabajo en equipo.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	27	60%
NO	18	40%

TOTAL	45	100%
--------------	-----------	-------------

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 32 Cree usted que dispone del total apoyo y compromiso con el gerente del hospedaje.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	36	80%
NO	9	20%
TOTAL	45	100%

FUENTE: Elaboración propia

5.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

5.2.1. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 01.

En la tabla 01 se aprecia que de los encuestados 100% (68) respecto a la variable gestión de calidad y su dimensión atención al cliente; 25% (17) clientes totalmente de acuerdo consideran que las empresas que brindan servicios orienta al cliente conociendo y comprendiendo sus necesidades, 25% (17) clientes están de acuerdo, 25% (17) consideran que ni de acuerdo y ni en desacuerdo y el 25% (17) consideran que están en desacuerdo; coincidiendo con Ávila & Torres (2016) quien consideró que los clientes siempre deben ser orientados y el trabajador debe mostrar empatía..

En la tabla 02 se aprecia que de los encuestados 100% (68) respecto a la variable gestión de calidad y su dimensión atención al cliente; 100% (68) clientes están totalmente de acuerdo que a su parecer, el cliente es la razón de ser, es lo más importante.

En la tabla 03 se aprecia que de los encuestados 100% (68) respecto a la variable gestión de calidad y su dimensión atención al cliente; 50% (34) clientes están ni de acuerdo ni desacuerdo que el personal es la esencia de la empresa, sobre todo en aquellas que se dedican a brindar servicios de hospedaje, el 25% (17) están de acuerdo, 25% (17) están en desacuerdo.

En la tabla 04 se aprecia que de los encuestados 100% (68) respecto a la variable gestión de calidad y su dimensión atención al cliente; 50% (34) están totalmente de acuerdo que la participación del personal se adecuada a las exigencias del cliente, 25% (17) están de acuerdo y 25% (17) consideran que están de acuerdo y en desacuerdo.

En la tabla 05 se aprecia que de los encuestados 100% (68) respecto a la variable gestión de calidad y su dimensión atención al cliente; 25% (17) clientes están de acuerdo que los hospedajes, tienen una cultura de mejora continua en la prestación de sus servicios de atención al cliente, 25% (17) clientes están ni de acuerdo y en desacuerdo, 25% (17) clientes consideran que están en desacuerdo y el 25% (17) consideran que están en total desacuerdo.

En la tabla 06 se aprecia que de los encuestados 100% (68) respecto a la variable gestión de calidad y su dimensión atención al cliente; 50% (34) clientes están totalmente de acuerdo que algunas empresas no toman en cuenta la cultura de mejora continua en la prestación de sus servicios de atención al cliente y el 50% (34) clientes están de acuerdo.

En la tabla 07 se aprecia que de los encuestados 100% (68) respecto a la variable gestión de calidad y su dimensión atención al cliente; 100% (68) clientes están de acuerdo que los gerentes de las empresas de hospedajes aplican un liderazgo para crear un ambiente interno y lograr sus objetivos.

En la tabla 08 se aprecia que de los encuestados 100% (68) respecto a la variable gestión de calidad y su dimensión atención al cliente; 100% (68) clientes consideran que están totalmente de acuerdo que el personal de atención brinda toda la información respecto a los precios, tipos de habitaciones para poder realizar la reservación en el hospedaje.

5.2.2. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 02.

En la tabla 09 se aprecia que de los encuestados 100% (68) respecto a la variable gestión de calidad y su dimensión satisfacción del cliente; 75% (51) clientes están de acuerdo que se encuentran satisfecho, por el servicio que les brinda y el 25% (17) clientes considera que no está ni acuerdo ni en desacuerdo; coincidiendo con Monasy, (2015) quien considera que la buena atención genera satisfacción a los clientes.

En la tabla 10 se aprecia que de los encuestados 100% (68) respecto a la variable gestión de calidad y su dimensión satisfacción del cliente; 75% (51) clientes están de acuerdo que el hospedaje cubre con sus necesidades en alojamiento y el 25% (17) clientes considera que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

En la tabla 11 se aprecia que de los encuestados 100% (68) respecto a la variable gestión de calidad y su dimensión satisfacción del cliente; 50% (34) clientes considera están de acuerdo que el hospedaje ofrece descuentos o promociones y el 50% (34) considera que no está de acuerdo que el hospedaje ofrezca promociones.

En la tabla 12 se aprecia que de los encuestados 100% (68) respecto a la variable gestión de calidad y su dimensión satisfacción del cliente; 100% (68) clientes están de acuerdo que el hospedaje le ofrece ofertas.

En la tabla 13 se aprecia que de los encuestados 100% (68) respecto a la variable gestión de calidad y su dimensión satisfacción del cliente; 50% (34) clientes están en desacuerdo que el hospedaje le soluciona cualquier percance que pueda suscitar en la habitación, 25% (17) están de acuerdo y el 25% (17) clientes no están de acuerdo ni en desacuerdo.

En la tabla 14 se aprecia que de los encuestados 100% (68) respecto a la variable gestión de calidad y su dimensión satisfacción del cliente; 50% (34) clientes están de acuerdo que existe un alto grado de confianza entre trabajadores y clientes y el 50% (34) clientes están en desacuerdo.

En la tabla 15 se aprecia que de los encuestados 100% (68) respecto a la variable gestión de calidad y su dimensión satisfacción del cliente; 100% (68) clientes están totalmente de acuerdo que el poder de decisión debe estar presente en todo trabajador del hospedaje. En la tabla 16 se aprecia que de los encuestados 100% (68) respecto a la variable gestión de calidad y su dimensión satisfacción del cliente; 100% (68) clientes están de acuerdo que el hospedaje mantiene limpio los ambientes del hospedaje.

5.2.3. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 03.

En la tabla 17 se aprecia que de los encuestados 100% (45) respecto a la variable capacitación y su dimensión talento humano; 60% (27) trabajadores considera que no se siente comprometido e identificado con la empresa y el 40% (18) trabajadores considera que sí; discrepando con Quispe (2012) quien concluyó que los trabajadores no se sienten satisfechos con su trabajo.

En la tabla 18 se aprecia que de los encuestados 100% (45) respecto a la variable capacitación y su dimensión talento humano; 80% (36) trabajadores considera que si la empresa lo capacita y el 20% (9) trabajadores considera que no.

En la tabla 19 se aprecia que de los encuestados 100% (45) respecto a la variable capacitación y su dimensión talento humano; 60% (27) trabajadores considera que si pueden tomar decisiones propias en tu área de trabajo y el 40% (18) trabajadores considera que no. En la tabla 20 se aprecia que de los encuestados 100% (45) respecto a la variable capacitación y su dimensión talento humano; 100% (45) trabajadores considera que si conocen todas las funciones de su puesto

En la tabla 21 se aprecia que de los encuestados 100% (45) respecto a la variable capacitación y su dimensión talento humano; 60% (27) trabajadores consideran que si han recibido capacitaciones en relación a su trabajo y 40% (18) manifiesta que no.

En la tabla 22 se aprecia que de los encuestados 100% (45) respecto a la variable capacitación y su dimensión talento humano; 60% (27) trabajadores considera que no pueden desarrollar al máximo sus habilidades en su puesto de trabajo y el 40% (18) trabajadores considera que sí.

En la tabla 23 se aprecia que de los encuestados 100% (45) respecto a la variable capacitación y su dimensión talento humano; 60% (27) trabajadores considera que si existe una buena relación entre trabajadores y jefes y el 25% (18) trabajadores considera que no.

En la tabla 24 se aprecia que de los encuestados 100% (45) respecto a la variable capacitación y su dimensión talento humano; 60% (27) trabajadores considera que la comunicación interna dentro de su área no funciona correctamente y el 40% (18) consideran que sí.

5.2.4. SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 04.

En la tabla 25 se aprecia que de los encuestados 100% (45) respecto a la variable capacitación y su dimensión trabajo en equipo; el 100% (45) trabajadores consideran que no se siente parte de un equipo de trabajo; discrepando con Quispe (2012) quien considera que no existe trabajo en equipo y que el personal no se compromete y no se siente satisfecho.

En la tabla 26 se aprecia que de los encuestados 100% (45) respecto a la variable capacitación y su dimensión trabajo en equipo; el 100% (45) trabajadores consideran que no tienen una adecuada coordinación con las otras áreas de trabajo.

En la tabla 27 se aprecia que de los encuestados 100% (45) respecto a la variable capacitación y su dimensión trabajo en equipo; el 60% (27) trabajadores consideran que si se sienten motivados y le gusta el trabajo que desarrolla y el 40% (18) consideran que no.

En la tabla 28 se aprecia que de los encuestados 100% (45) respecto a la variable capacitación y su dimensión trabajo en equipo; el 80% (36) trabajadores consideran que si se sienten participes de los éxitos y fracasos de su área de trabajo y el 20% (9) considera que no. En la tabla 29 se aprecia que de los encuestados 100% (45) respecto a la variable capacitación y su dimensión trabajo en equipo; el 80% (36) trabajadores consideran que no se cumplen con las metas y el 20% (9) trabajadores consideran que sí.

En la tabla 30 se aprecia que de los encuestados 100% (45) respecto a la variable capacitación y su dimensión trabajo en equipo; el 60% (27) trabajadores consideran que si los miembros de su equipo de trabajo entienden la visión del equipo, de la empresa, su misión, metas valores y expectativas y el 40% (18) consideran que no.

En la tabla 31 se aprecia que de los encuestados 100% (45) respecto a la variable capacitación y su dimensión trabajo en equipo; el 60% (27) trabajadores consideran que si el gerente promueve el trabajo en equipo y el 40% (18) considera que no.

En la tabla 32 se aprecia que de los encuestados 100% (45) respecto a la variable capacitación y su dimensión trabajo en equipo; el 80% (36) trabajadores considera que si disponen del total apoyo y compromiso con el gerente del hospedaje y el 20% (9) considera que no.

VI. CONCLUSIONES

- La importancia que se le da a la gestión de calidad nos señala claramente que lo más importante para las empresas es sus clientes externos, por lo que

consideran que los gerentes de los hospedajes aplican un liderazgo eficaz, y están totalmente de acuerdo que el personal de recepción brinda toda la información para realizar la reservación, además que los clientes en promedio consideran que el personal se adecuada a las exigencias del cliente, pero no emiten opinión respecto a la que el cliente interno es la pieza vital de la empresa.

- Se describió que la satisfacción de los clientes están en base a las ofertas que la empresa ofrece, además que el personal posee la capacidad de poder tomar decisiones y reducir los problemas que suscitan, respecto a la higiene de los ambientes se refleja que están totalmente de acuerdo que los ambientes se presentan limpios, pero que existe en promedio existe confianza entre los trabajadores y los clientes.
- En cuanto a las ventajas de la capacitación en las MYPES del rubro, se ha encontrado que la mayoría de trabajadores no se identifica con la empresa; sin embargo, la mayoría de ellos han señalado que la empresa cumple con capacitarlos y muchos señalan que pueden tomar sus propias decisiones en el trabajo, aunque también consideran que no pueden desarrollar el máximo de sus habilidades.
- Se describió que el talento humano conoce las funciones de su puesto, ya que la empresa lo capacita, para poder tomar las decisiones, existe una buena relación entre gerente y trabajador, pero no pueden desarrollar sus habilidades al máximo por ser funciones muy básicas, es por ello que no se sienten muy comprometidos e identificados con la empresa.

- Se identificó que los trabajadores no se sienten parte de un equipo de trabajo, debido a que no existe una adecuada coordinación entre áreas, existiendo poca motivación, haciéndolos participe de los éxitos y fracasos que la empresa presente, disponiendo del apoyo del gerente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AENOR http://www.aenor.com/aenor/certificacion/calidad/calidad_9001.asp#.WjQztLibIU

Ávila & Torres (2016). En su trabajo de investigación “*Análisis de la calidad en el servicio de las Pymes restauranteras en Chalco, estado de México*” (Pág. 113) Universidad Autónoma del Estado de México.

Bracho, (2007). En su investigación “Gestión De Calidad En Las Empresas Del Sector Azucarero Del Occidente De Venezuela”.

Calderón (2015). En su trabajo de investigación “*Análisis de la competitividad empresarial en las Pymes del sector del calzado del barrio Restrepo de la ciudad de Bogotá, a partir del factor humano*” (Pág.137) Universidad Nacional de Colombia.

Chacom (2012). En su investigación: “*Servicio al cliente en los hotel del municipio de San Pedro La Laguna, departamento de Sololá*”.

Correo.pe (2017): MyPes tendrán oportunidades de negocios por S/20 millones. Recuperado del sitio web: <https://diariocorreo.pe/economia/mypes-tendranoportunidades-de-negocios-por-s-20-millones-752032/>

El País (2017): Dos tercios de las Pymes harán pocas o ninguna inversión en 2017. Recuperado del sitio web: https://elpais.com/economia/2017/04/19/actualidad/1492613059_846075.html

Gestión.pe (2014): Apenas el 20% de las MyPes Peruanas obtienen ganancias de sus negocios. Recuperado del sitio web

<https://gestion.pe/empleomanagement/cofide- apenas-20-mypes-peruanas-obtienen-ganancias-susnegocios-2101349>

Gestión.pe (2015): Mayoría de Pymes ven a la gestión de RR.HH más como un “gasto” y no como una inversión. Recuperado del sitio web

<https://gestion.pe/empleomanagement/mayoria-pymes-ven-gestion-rrhh-mas-como-gasto-y-no-comoinversion-2133493>

Hernández (2012): Concepto de capacitación, importancia y objetivos. Recuperado del sitio web: <http://lunitahernandez.blogspot.pe/2012/04/concepto-decapacitacion-objetivos-e.html>

Hidalgo & Ponce (2011). En su investigación: “Capacitación y empleo para la MYPE a través del SENCE”

Iles (2012) en su investigación *“Desarrollo de un plan estratégico que mejore la administración y rentabilidad de la empresa de seguridad privada Cusprosevi CIA.LTDA”* (Pág. 135) Universidad de Colombia.

Infobae.com (2015): Un estudio ratifica el difícil momento de las Pymes en Argentina. Recuperado del sitio web: <https://www.infobae.com/2015/06/27/1737123-unestudio-ratifica-el-dificil-momento-las-pymes-argentina/>

Montalban (2016). En su investigación *“caracterización de la capacitación y calidad del servicio en las MYPES rubro transporte de pasajeros ciudad de tumbes, 2016”*

Perú21.pe (2017): Capacitaran al micro y la pequeña empresas del sector turismo. Recuperado del sitio web: <https://peru21.pe/economia/capacitaran-micropequena-empresa-sector-turismo-80560> Pontificia Universidad Javeriana.

Quispe (2012). En su investigación *“Caracterización de la capacitación y la competitividad de la microempresa en el sector de Santa Cruz distrito de Paracas en el 2012”*

Rueda, (2014). En su investigación *“Influencia De La Capacitación En La Rentabilidad De Las MYPES Sector Transporte Terrestre Ruta Tacna - Toquepala en la Ciudad De Tacna, Durante El Año 2014”*

Villanta, (2013). En su investigación *“caracterización de la competitividad y capacitación de las MYPES rubro metal mecánica en Tumbes, 2016”*.

ANEXOS

ANEXO 01: ENCUESTA

ENCUESTA DE GESTIÓN DE CALIDAD

A continuación, se presentan un conjunto de opciones en las que debe ubicarse, marcando con una X aquella casilla que mejor represente su opinión en cuanto a gestión de calidad.

Totalmente Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	ITEMS				
		1	2	3	4	5
ATENCIÓN AL CLIENTE						
1	Considera que las empresas que brindan servicios al orientar al cliente conociendo y comprendiendo sus necesidades.					
2	A su parecer, el cliente es la razón de ser, es lo más importante.					
3	Considera usted que el personal es la esencia de la empresa, sobre todo en aquellas que se dedican a brindar servicios de hospedaje.					
4	La participación del personal se adecuada a las exigencias del cliente.					
5	Considera usted que los hospedajes, tienen una cultura de mejora continua en la prestación de sus servicios de atención al cliente.					
6	Algunas empresas no toman en cuenta la cultura de mejora continua en la prestación de sus servicios de atención al cliente.					
7	Los gerentes de las empresas de hospedajes aplican un liderazgo para crear un ambiente interno y lograr sus objetivos.					
8	El personal de atención brinda toda la información respecto a los precios, tipos de habitaciones para poder realizar la reservación en el hospedaje.					
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE						
9	Considera usted que se encuentra satisfecho, por el servicio que les brinda.					
10	El hospedaje cubre con sus necesidades en alojamiento.					
11	El hospedaje ofrece descuentos o promociones.					
12	El hospedaje le ofrece ofertas.					
13	El hospedaje le soluciona cualquier percance que pueda suscitar en la habitación.					
14	Considera que existe un alto grado de confianza entre trabajadores y clientes.					
15	Considera usted que el poder de decisión debe estar presente en todo trabajador del hospedaje.					
16	El hospedaje mantiene limpio los ambientes del hospedaje.					

ENCUESTA DE CAPACITACIÓN

A continuación, se presentan un conjunto de opciones en las que debe ubicarse, marcando con una X aquella casilla que mejor represente su opinión en cuanto a la capacitación.

TALENTO HUMANO

1. ¿Se siente comprometido e identificado con la institución??

SI ()

NO ()

2. ¿La institución lo capacita?

SI ()

NO ()

3. ¿Puedes tomar decisiones propias en tu área de trabajo?

SI ()

NO ()

4. ¿Conoce todas las funciones de su puesto?

SI ()

NO ()

5. ¿Ha revivido capacitaciones en relación a su trabajo?

SI ()

NO ()

6. ¿En su puesto de trabajo puede desarrollar al máximo sus habilidades?

SI ()

NO ()

7. ¿Existe una buena relación entre trabajadores y jefes?

SI ()

NO ()

8. ¿La comunicación interna dentro de su área funciona correctamente?

SI ()

NO ()

TRABAJO EN EQUIPO

9. ¿Se siente parte de un equipo de trabajo?

SI ()

NO ()

10. ¿Tiene una adecuada coordinación con las otras áreas de trabajo?

SI ()

NO ()

11. ¿Se siente motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?

SI ()

NO ()

12. ¿Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?

SI ()

NO ()

13. ¿Considera que se cumplen con las metas?

SI ()

NO ()

14. ¿Los miembros de su equipo de trabajo entienden la visión del equipo, de la empresa, su misión, metas valores y expectativas?

SI ()

NO ()

15. ¿Considera que el gerente promueve el trabajo en equipo?

SI ()

NO ()

16. ¿Cree usted que dispone del total apoyo y compromiso con el gerente del hospedaje?

SI ()

NO ()

ANEXO 02: VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

RESUMEN LIBRO DE CÓDIGOS

Nº	ITEM'S		1-45	Total	TOTAL	%	TOTAL%
1	Considera que las empresas que brindan servicios orientan al cliente conociendo y comprendiendo sus necesidades	TDA	17	17	68	25	100
		DA	17	17		25	
		NDA/NDS	17	17		25	
		DS	17	17		25	
		TDS	0	0		0	
2	A su parecer, el cliente es la razón de ser, lo más importante.	TDA	68	68	68	100	100
		DA	0	0		0	
		NDA/NDS	0	0		0	
		DS	0	0		0	
		TDS	0	0		0	
3	Considera que el personal es la esencia de la empresa, sobre todo en aquellas que se dedican a brindar servicios de hospedaje.	TDA	0	0	68	0	100
		DA	17	17		25	
		NDA/NDS	34	34		50	
		DS	17	17		25	
		TDS	0	0		0	
4	La participación del personal se adecua a las exigencias del cliente.	TDA	34	34	68	50	100
		DA	17	17		25	
		NDA/NDS	17	17		25	
		DS	0	0		0	
		TDS	0	0		0	
5	Considera usted que los hospedajes, tiene una cultura de mejora continua en la prestación de sus servicios de atención al cliente.	TDA	0	0	68	0	100
		DA	17	17		25	
		NDA/NDS	17	17		25	
		DS	17	17		25	
		TDS	17	17		25	

6	Algunas empresas no toman en cuenta la cultura de mejora continua en la prestación de sus servicios de atención al cliente.	TDA	34	34	68	50	100
		DA	34	34		50	
		NDA/NDS	0	0		0	
		DS	0	0		0	
		TDS	0	0		0	
7	Los gerentes de las empresas de hospedajes aplican liderazgo para crear un ambiente interno y lograr sus objetivos.	TDA	0	0	68	0	100
		DA	68	68		100	
		NDA/NDS	0	0		0	
		DS	0	0		0	
		TDS	0	0		0	
8	El personal de atención brinda toda la información respecto a los precios, tipos de habitación para poder realizar la reservación en el hospedaje.	TDA	68	68	68	100	100
		DA	0	0		0	
		NDA/NDS	0	0		0	
		DS	0	0		0	
		TDS	0	0		0	
9	Considera usted que se encuentra satisfecho, por el servicio que les brinda.	TDA	0	0	68	0	100
		DA	51	51		75	
		NDA/NDS	17	17		25	
		DS	0	0		0	
		TDS	0	0		0	
10	El hospedaje cubre sus necesidades en alojamiento	TDA	0	0	68	0	100
		DA	51	51		75	
		NDA/NDS	17	17		25	
		DS	0	0		0	
		TDS	0	0		0	
11	El hospedaje ofrece descuentos.	TDA	0	0	68	0	100
		DA	68	68		100	
		NDA/NDS	0	0		0	

		DS	0	0		0	
		TDS	0	0		0	
12	El hospedaje ofrece ofertas.	TDA	0	0	68	0	100
		DA	17	17		25	
		NDA/NDS	17	17		25	
		DS	34	34		50	
		TDS	0	0		0	
13	El hospedaje le soluciona cualquier percance que pueda suscitar en la habitación.	TDA	68	68	68	100	100
		DA	0	0		0	
		NDA/NDS	0	0		0	
		DS	0	0		0	
		TDS	0	0		0	
14	Considera que existe un alto grado de confianza entre trabajadores y clientes.	TDA	0	0	68	0	100
		DA	34	34		50	
		NDA/NDS	0	0		0	
		DS	34	34		50	
		TDS	0	0		0	
15	Considera usted que el poder de decisión debe estar presente en todo trabajador del hospedaje.	TDA	68	68	68	100	100
		DA	0	0		0	
		NDA/NDS	0	0		0	
		DS	0	0		0	
		TDS	0	0		0	
16	El hospedaje mantiene limpio los ambientes.	TDA	0	0	68	0	100
		DA	68	68		100	
		NDA/NDS	0	0		0	
		DS	0	0		0	
		TDS	0	0		0	

24	La comunicación interna dentro de su área funciona correctamente.	SI	1	1	1	1			1									1	1	1	1	1													18
		NO					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			1	1	1						1	1	1	1	1	1	1
25	Se siente parte de un equipo de trabajo.	SI																																	0
		NO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	45
26	Existe coordinación con las otras áreas.	SI																																0	
		NO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	45	
27	Se siente motivado y le gusta el trabajo que desarrolla	SI				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			1	1	1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	27	
		NO	1	1	1	1			1						1	1	1	1			1	1	1	1			1							18	
28	Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	36	
		NO											1	1	1	1	1			1	1	1											1	9	
29	Considera que se cumplen con las metas.	SI											1	1	1	1			1	1	1				1	1	1					1	9		
		NO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	36	
30	Los miembros de sus equipo de trabajo entienden la visión del equipo, de la empresa, su misión, metas, valores y expectativas.	SI				1	1	1	1	1	1	1	1				1	1	1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27		
		NO	1	1	1	1			1						1	1	1	1			1	1	1	1			1						18		
31	Considera que el gerente promueve el trabajo en equipo.	SI				1	1	1	1	1	1	1	1				1	1	1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27		
		NO	1	1	1	1			1						1	1	1	1			1	1	1	1			1						18		
32	Cree usted que dispone del total apoyo y compromiso con el gerente del hospedaje.	SI	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	36		
		NO					1	1	1			1	1					1	1												1	1	9		

RESUMEN LIBRO DE CÓDIGOS							
Nº	ITEM'S		1-44	Total	TOTAL	%	TOTAL%
17	Se siente comprometido e identificado con la empresa.	SI	18	18	45	40	100
		NO	27	27		60	
18	La empresa lo capacita.	SI	36	36	45	80	100
		NO	9	9		20	
19	Puedes tomar decisiones propias en tu área de trabajo.	SI	27	27	45	60	100
		NO	18	18		40	
20	Conoce todas las funciones de su puesto.	SI	45	45	45	100	100
		NO	0	0		0	
21	Usted ha arecibido capacitacione en relación a su trabajo.	SI	27	27	45	60	100
		NO	18	18		40	
22	En su puesto de trabajo puede desarrollar al máximo sus habilidades.	SI	18	18	45	40	100
		NO	27	27		60	
23	Eixiste una buena relación entre trabajadores y jefes.	SI	27	27	45	60	100
		NO	18	18		40	
24	La comunicación interna dentro de su área funciona crectamente.	SI	18	18	45	40	100
		NO	27	27		60	
25	Se siente parte de un equipo de trabajo.	SI	0	0	45	0	100
		NO	45	45		100	
26	Existe coordinación con las otras áreas.	SI	0	0	45	0	100
		NO	45	45		100	
27	Se siente motivado y le gusta el trabajo que desarrolla	SI	27	27	45	60	100
		NO	18	18		40	
28	Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo	SI	36	36	45	80	100
		NO	9	9		20	
29	Considera que se cumplen con las metas.	SI	9	9	45	20	100

		NO	36	36		80	
30	Los miembros de sus equipo de trabajo entienden la visión del equipo, de la empresa, su misión, metas, valores y expectativas.	SI	27	27	45	60	100
		NO	18	18		40	
31	Considera que el gerente promueve el trabajo en equipo.	SI	27	27	45	60	100
		NO	18	18		40	
32	Cree usted que dispone del totak apoyo y compromiso con el gerente del hospedaje.	SI	36	36	45	80	100
		NO	9	9		20	

ANEXO 04: JUICIO DE EXPERTOS

ESCALA DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS																			
TÍTULO: CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y CAPACITACIÓN DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO HOSPEDAJES EN EL DISTRITO TUMBES, AÑO 2017.																			
AUTOR: BALLADARES PAREDES FLORINDA																			
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN																MODIFICACIÓN	
		¿Es pertinente con el concepto?				¿Necesita mejorar la redacción?				¿Es tendencioso asquiescente?				¿Se necesita más ítems para medir el concepto?					
		Expert o 1	Expert o 2	Expert o 3	TOTAL	Expert o 1	Expert o 2	Expert o 3	TOTAL	Expert o 1	Expert o 2	Expert o 3	TOTAL	Expert o 1	Expert o 2	Expert o 3	TOTAL		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI
	GESTIÓN DE CALIDAD																		
OEO1	Identificar la atención al cliente en las MYPES del sector servicio, rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, año 2017.																		
1	Considera que las empresas que brindan servicios orientan al cliente conociendo y comprendiendo sus necesidades.	1	1	1					1	1	1					1	1	1	12
2	A su parecer, el cliente es la razón de ser, lo más importante.	1	1	1					1	1	1					1	1	1	12
3	Considera que el personal es la esencia de la empresa, sobre todo en aquellos que se dedican a brindar servicios de hospedaje.	1	1	1					1	1	1					1	1	1	12
4	La participación del personal se adecua a las exigencias del cliente.	1	1	1					1	1	1					1	1	1	12
5	Considera usted que los hospedajes, tiene una cultura de mejora continua en la prestación de sus servicios de atención al cliente.	1	1	1					1	1	1					1	1	1	12
6	Algunas empresas no toman en cuenta la cultura de mejora continua en la prestación de sus servicios de atención al cliente.	1	1	1					1	1	1					1	1	1	12
7	Los gerentes de las empresas de hospedajes aplican liderazgo para crear un ambiente interno y lograr sus objetivos.	1	1	1					1	1	1					1	1	1	12
8	El personal de atención brinda toda la información respecto a los precios, tipos de habitación para poder realizar la reservación en el hospedaje.	1	1	1					1	1	1					1	1	1	12
OEO2	Describir la satisfacción del cliente en las MYPES del sector servicio rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2017.																		
9	Considera usted que se encuentra satisfecho, por el servicio que les brinda.	1	1	1					1	1	1					1	1	1	12
10	El hospedaje cubre sus necesidades en alojamiento.	1	1	1					1	1	1					1	1	1	12
11	El hospedaje ofrece descuentos.	1	1	1					1	1	1					1	1	1	12
12	El hospedaje ofrece ofertas.	1	1	1					1	1	1					1	1	1	12
13	El hospedaje le soluciona cualquier percance que pueda suceder en la habitación.	1	1	1					1	1	1					1	1	1	12
14	Considera que existe un alto grado de confianza entre trabajadores y clientes.	1	1	1					1	1	1					1	1	1	12
15	Considera usted que el poder de decisión debe estar presente en todo trabajador del hospedaje.	1	1	1					1	1	1					1	1	1	12
16	El hospedaje mantiene limpio los ambientes.	1	1	1					1	1	1					1	1	1	12

CAPACITACIÓN																						
OE03	Identificar el talento humano en las MYPPES del sector servicio rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2017.																					
17	Se siente comprometido e identificado con la empresa.	1	1	1				1	1	1				1	1	1				12		
18	La empresa lo capacita.	1	1	1				1	1	1				1	1	1				12		
19	Puedes tomar decisiones propias en tu área de trabajo.	1	1	1				1	1	1				1	1	1				12		
20	Conoce todas las funciones de su puesto.	1	1	1				1	1	1				1	1	1				12		
21	Usted ha recibido capacitación en relación a su trabajo.	1	1	1				1	1	1				1	1	1				12		
22	En su puesto de trabajo puede desarrollar al máximo sus habilidades.	1	1	1				1	1	1				1	1	1				12		
23	Existe una buena relación entre trabajadores y jefes.	1	1	1				1	1	1				1	1	1				12		
24	La comunicación interna dentro de su área funciona correctamente.	1	1	1				1	1	1				1	1	1				12		
OE04	Describir el trabajo en equipo de las MYPPES del sector servicio rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2017.																					
25	Se siente parte de un equipo de trabajo.	1	1	1				1	1	1				1	1	1				12		
26	Tiene una adecuada coordinación con las otras áreas de trabajo.	1	1	1				1	1	1				1	1	1				12		
27	Se siente motivado y le gusta el trabajo que desarrolla	1	1	1				1	1	1				1	1	1				12		
28	Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo	1	1	1				1	1	1				1	1	1				12		
29	Considera que se cumplen con los metas.	1	1	1				1	1	1				1	1	1				12		
30	Los miembros de un equipo de trabajo entienden la visión del equipo, de la empresa, su misión, metas, valores y expectativas.	1	1	1				1	1	1				1	1	1				12		
31	Considera que el gerente promueve el trabajo en equipo.	1	1	1				1	1	1				1	1	1				12		
32	Cree usted que dispone del total apoyo y compromiso con el gerente del hospedaje.	1	1	1				1	1	1				1	1	1				12		
TOTAL		32	32	32				32	1	31	32			32	32	32			32	32	32	384
Escala evaluativa																						
Escala evaluativa EXCELENTE		3																				
Escala evaluativa BUENO		2																				
Escala evaluativa DEFICIENTE		1																				
Nivel		Escala evaluativa																				
¿Es pertinente con el concepto?		3 Excelente 96/32 = 3																				
¿Necesita mejorar la redacción?		3 Excelente 95/32 = 2.96875																				
¿Es tendencioso o sesgado?		3 Excelente 96/32 = 3																				
¿Se necesita más ítems para medir el concepto?		3 Excelente 96/32 = 3																				
		Escala evaluativa 11.96875/4 = 2.9921875																				

ANEXO 05: ÁLBUN DE FOTOGRAFÍAS



Encuesta dirigida al Hospedaje ELICA.

ANEXO 06: EVIDENCIA TURNITIN

INFORME FINAL DE TESIS
por Florida Baladares Paredes

Fecha de entrega: 08-may-2018 11:00am (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 90373477
Nombre del archivo: BALADARES_PAREDES_FLORINDA_-_INFORME_DE_TESIS_FINAL.docx (44.20K)
Total de palabras: 11192
Total de caracteres: 38374

INFORME FINAL DE TESIS

INFORME DE ORIGINALIDAD

16% <small>ÍNDICE DE SIMILITUD</small>	16% <small>FUENTES DE INTERNET</small>	0% <small>PUBLICACIONES</small>	6% <small>TRABAJO DE ESTUDIANTE</small>
--	--	---	---

FUENTES ORIGINARIAS

1	master-mestrado.com <small>Fuente de Internet</small>	2%
2	slideplayer.es <small>Fuente de Internet</small>	1%
3	repositorio.ucp.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	1%
4	repositorio.uvs.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	1%
5	colonia-herrera.com <small>Fuente de Internet</small>	1%
6	geo.vivienda.gob.pe <small>Fuente de Internet</small>	1%
7	issuu.com <small>Fuente de Internet</small>	1%
8	docplayer.es <small>Fuente de Internet</small>	1%
9	cybertesis.uach.cl <small>Fuente de Internet</small>	1%



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

YO Galvani Guerrero García

Identificado con DNI 45.10.15.86 carnet de Colegio N° 09883

Con el grado de: Mg. en Dirección de Personas en las Organizaciones

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por la estudiante Br. FLORINDA BALLADARES PAREDES, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: Caracterización de la gestión de calidad y capacitación de las Mypes en el sector servicio, rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2017, que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Tumbes, febrero del 2018


Mg. DPO. Galvani Guerrero García
CLAD: 09883

Sello y Firma.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TÍTULO: Caracterización de la gestión de calidad y capacitación de las MYPES, en el sector servicio rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2017.

AUTORA: BALLADARES PAREDES FLORINDA

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS

Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
GESTIÓN DE CALIDAD									
10E	Identificar la atención al cliente de las MYPES en el sector servicio rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2017.								
1	Considera que las empresas que brindan servicios al orientar al cliente conociendo y comprendiendo sus necesidades.	✓			✓		✓		✓
2	A su parecer, el cliente es la razón de ser, es lo más importante.	✓			✓		✓		✓
3	Considera usted que el personal es la esencia de la empresa, sobre todo en aquellas que se dedican a brindar servicios de hospedaje.	✓			✓		✓		✓
4	La participación del personal se adecua a las exigencias del cliente.	✓			✓		✓		✓
5	Considera usted que los hospedajes, tienen una cultura de mejora continua en la prestación de sus servicios de atención al cliente.	✓			✓		✓		✓
6	Algunas empresas no toman en cuenta la cultura de mejora continua en la prestación de sus servicios de atención al cliente.	✓			✓		✓		✓
7	Los gerentes de las empresas de hospedajes aplican un liderazgo para crear un ambiente interno y lograr sus objetivos.	✓			✓		✓		✓


DPO. Gilson Guerrero Garcia
 CLAD: 09883

8	El personal de atención brinda toda la información respecto a los precios, tipos de habitaciones para poder realizar la reservación en el hospedaje.	✓		✓	✓	✓
20E	Describir la satisfacción del cliente en las MYPES en el sector servicio rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2017.					
9	Considera usted que se encuentra satisfecho, por el servicio que les brinda.	✓		✓	✓	✓
10	El hospedaje cubre con sus necesidades en alojamiento.	✓		✓	✓	✓
11	El hospedaje ofrece descuentos o promociones.	✓		✓	✓	✓
12	El hospedaje le ofrece ofertas.	✓		✓	✓	✓
13	El hospedaje le soluciona cualquier percance que pueda suscitar en la habitación.	✓		✓	✓	✓
14	Considera que existe un alto grado de confianza entre trabajadores y clientes.	✓		✓	✓	✓
15	Considera usted que el poder de decisión debe estar presente en todo trabajador del hospedaje.	✓		✓	✓	✓
16	El hospedaje mantiene limpio los ambientes del hospedaje.	✓		✓	✓	✓
CAPACITACIÓN						
30E	Identificar el talento humano de las MYPES en el sector servicio rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2017.					
17	¿Se siente comprometido e identificado con la institución??	✓		✓	✓	✓
18	¿La institución lo capacita?	✓		✓	✓	✓
19	¿Puedes tomar decisiones propias en tu área de trabajo?	✓		✓	✓	✓
20	¿Conoce todas las funciones de su puesto?	✓		✓	✓	✓
21	¿Ha revivido capacitaciones en relación a su trabajo?	✓		✓	✓	✓
22	¿En su puesto de trabajo puede desarrollar al	✓		✓	✓	✓


 Sr. DPO. Rafael Guerrero Garcia

	máximo sus habilidades?							
23	¿Existe una buena relación entre trabajadores y jefes?	✓		✓	✓	✓		
24	¿La comunicación interna dentro de su área funciona correctamente?	✓		✓	✓	✓		
40E	Describir el trabajo en equipo de las MYPES en el sector servicio rubro hospedajes en el distrito de TUMBES, 2017.							
25	¿Se siente parte de un equipo de trabajo?	✓		✓	✓	✓		
26	¿Existe adecuada coordinación con las otras áreas?	✓		✓	✓	✓		
27	¿Se siente motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?	✓		✓	✓	✓		
28	¿Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?	✓		✓	✓	✓		
29	¿Considera que se cumplen con las metas?	✓		✓	✓	✓		
30	¿Los miembros de su equipo de trabajo entienden la visión del equipo, de la empresa, su misión, metas valores y expectativas?	✓		✓	✓	✓		
31	¿Considera que el gerente promueve el trabajo en equipo?	✓		✓	✓	✓		
32	¿Cree usted que dispone del total apoyo y compromiso con el gerente del hospedaje?	✓		✓	✓	✓		


Ag. DFO. César Guerrero García
CLAD: 09283



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

YO Edita Jery Paredes Castro

Identificado con DNI 41799958 carnet de Colegio N° 041038

Con el grado de: Mg. en Educ. con mención en docencia y gestión educativa.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por la estudiante Br. FLORINDA BALLADARES PAREDES, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: Caracterización de la gestión de calidad y capacitación de las Mypes en el sector servicio, rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2017; que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Tumbes, febrero del 2018

Mg. Lic. Adm. Edita Jery Paredes Castro
CLAD-04008

Sello y Firma.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TÍTULO: Caracterización de la gestión de calidad y capacitación de las MYPES, en el sector servicio rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2017.

AUTORA: BALLADARES PAREDES FLORINDA

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS

Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
GESTIÓN DE CALIDAD									
IOE	Identificar la atención al cliente de las MYPES en el sector servicio rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2017.								
1	Considera que las empresas que brindan servicios al orientar al cliente conociendo y comprendiendo sus necesidades.	✓			✓		✓		✓
2	A su parecer, el cliente es la razón de ser, es lo más importante.	✓			✓		✓		✓
3	Considera usted que el personal es la esencia de la empresa, sobre todo en aquellas que se dedican a brindar servicios de hospedaje.	✓			✓		✓		✓
4	La participación del personal se adecuada a las exigencias del cliente.	✓			✓		✓		✓
5	Considera usted que los hospedajes, tienen una cultura de mejora continua en la prestación de sus servicios de atención al cliente.	✓			✓		✓		✓
6	Algunas empresas no toman en cuenta la cultura de mejora continua en la prestación de sus servicios de atención al cliente.	✓			✓		✓		✓
7	Los gerentes de las empresas de hospedajes aplican un liderazgo para crear un ambiente interno y lograr sus objetivos.	✓			✓		✓		✓


 Mg. Lic. Adm. Edita Jardi Periche Castro
 CLAD-040/A

8	El personal de atención brinda toda la información respecto a los precios, tipos de habitaciones para poder realizar la reservación en el hospedaje.	✓		✓		✓		✓
20E	Describir la satisfacción del cliente en las MYPES en el sector servicio rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2017.							
9	Considera usted que se encuentra satisfecho, por el servicio que les brinda.	✓		✓		✓		✓
10	El hospedaje cubre con sus necesidades en alojamiento.	✓		✓		✓		✓
11	El hospedaje ofrece descuentos o promociones.	✓		✓		✓		✓
12	El hospedaje le ofrece ofertas.	✓		✓		✓		✓
13	El hospedaje le soluciona cualquier percance que pueda suscitar en la habitación.	✓		✓		✓		✓
14	Considera que existe un alto grado de confianza entre trabajadores y clientes.	✓		✓		✓		✓
15	Considera usted que el poder de decisión debe estar presente en todo trabajador del hospedaje.	✓		✓		✓		✓
16	El hospedaje mantiene limpio los ambientes del hospedaje.	✓		✓		✓		✓
	CAPACITACIÓN							
30E	Identificar el talento humano de las MYPES en el sector servicio rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2017.							
17	¿Se siente comprometido e identificado con la institución??	✓		✓		✓		✓
18	¿La institución lo capacita?	✓		✓		✓		✓
19	¿Puedes tomar decisiones propias en tu área de trabajo?	✓		✓		✓		✓
20	¿Conoce todas las funciones de su puesto?	✓		✓		✓		✓
21	¿Ha revivido capacitaciones en relación a su trabajo?	✓		✓		✓		✓
22	¿En su puesto de trabajo puede desarrollar al	✓		✓		✓		✓


 Mg. Lic. Adm. Edita Jerri Pariche Castro
 CLAD-64026

	máximo sus habilidades?							
23	¿Existe una buena relación entre trabajadores y jefes?	✓		✓		✓		✓
24	¿La comunicación interna dentro de su área funciona correctamente?	✓		✓		✓		✓
4OE	Describir el trabajo en equipo de las MYPES en el sector servicio rubro hospedajes en el distrito de TUMBES, 2017.							
25	¿Se siente parte de un equipo de trabajo?	✓		✓		✓		✓
26	¿Existe adecuada coordinación con las otras áreas?	✓		✓		✓		✓
27	¿Se siente motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?	✓		✓		✓		✓
28	¿Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?	✓		✓		✓		✓
29	¿Considera que se cumplen con las metas?	✓		✓		✓		✓
30	¿Los miembros de su equipo de trabajo entienden la visión del equipo, de la empresa, su misión, metas valores y expectativas?	✓		✓		✓		✓
31	¿Considera que el gerente promueve el trabajo en equipo?	✓		✓		✓		✓
32	¿Cree usted que dispone del total apoyo y compromiso con el gerente del hospedaje?	✓		✓		✓		✓


 Mg. Lic. Adm. Edith Jara Perdomo C-2900
 CLAD-04938



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

YO..... Ruben Eduardo Infante Carrillo

Identificado con DNI..... 42934687..... Carnet de Colegio N° 04004.....

Con el grado Maestro en Gestión Pública

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por la estudiante Br. FLORINDA BALLADARES PAREDES, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: "Caracterización de la gestión de calidad y capacitación de las Mypes en el sector servicio, rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2017", que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Tumbes, febrero del 2018


Lic. AGU. Ruben Eduardo Infante Carrillo
CLAD N° 04004
Sello y Firma.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TÍTULO: Caracterización de la gestión de calidad y capacitación de las MYPES, en el sector servicio rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2017.

AUTORA: BALLADARES PAREDES FLORINDA

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS

Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso a quiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
GESTIÓN DE CALIDAD									
10E	Identificar la atención al cliente de las MYPES en el sector servicio rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2017.								
1	Considera que las empresas que brindan servicios al orientar al cliente conociendo y comprendiendo sus necesidades.	✓			✓		✓		✓
2	A su parecer, el cliente es la razón de ser, es lo más importante.	✓			✓		✓		✓
3	Considera usted que el personal es la esencia de la empresa, sobre todo en aquellas que se dedican a brindar servicios de hospedaje.	✓			✓		✓		✓
4	La participación del personal se adecua a las exigencias del cliente.	✓			✓		✓		✓
5	Considera usted que los hospedajes, tienen una cultura de mejora continua en la prestación de sus servicios de atención al cliente.	✓			✓		✓		✓
6	Algunas empresas no toman en cuenta la cultura de mejora continua en la prestación de sus servicios de atención al cliente.	✓			✓		✓		✓
7	Los gerentes de las empresas de hospedajes aplican un liderazgo para crear un ambiente interno y lograr sus objetivos.	✓			✓		✓		✓


 Lic. Rubén Egozco Infanté Carr.
 CLAD N° 04004

8	El personal de atención brinda toda la información respecto a los precios, tipos de habitaciones para poder realizar la reservación en el hospedaje.	✓		✓	✓	✓
20E	Describir la satisfacción del cliente en las MYPES en el sector servicio rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2017.					
9	Considera usted que se encuentra satisfecho, por el servicio que les brinda.	✓		✓	✓	✓
10	El hospedaje cubre con sus necesidades en alojamiento.	✓		✓	✓	✓
11	El hospedaje ofrece descuentos o promociones.	✓		✓	✓	✓
12	El hospedaje le ofrece ofertas.	✓		✓	✓	✓
13	El hospedaje le soluciona cualquier percance que pueda suscitar en la habitación.	✓		✓	✓	✓
14	Considera que existe un alto grado de confianza entre trabajadores y clientes.	✓		✓	✓	✓
15	Considera usted que el poder de decisión debe estar presente en todo trabajador del hospedaje.	✓		✓	✓	✓
16	El hospedaje mantiene limpio los ambientes del hospedaje.	✓		✓	✓	✓
CAPACITACIÓN						
30E	Identificar el talento humano de las MYPES en el sector servicio rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2017.					
17	¿Se siente comprometido e identificado con la institución??	✓		✓	✓	✓
18	¿La institución lo capacita?	✓		✓	✓	✓
19	¿Puedes tomar decisiones propias en tu área de trabajo?	✓		✓	✓	✓
20	¿Conoce todas las funciones de su puesto?	✓		✓	✓	✓
21	¿Ha revivido capacitaciones en relación a su trabajo?	✓		✓	✓	✓
22	¿En su puesto de trabajo puede desarrollar al	✓		✓	✓	✓


 Lic. Adm. Rubén Egozco Int. Area Com. 1
 CLAD N° 04004

	máximo sus habilidades?						
23	¿Existe una buena relación entre trabajadores y jefes?	✓		✓		✓	✓
24	¿La comunicación interna dentro de su área funciona correctamente?	✓		✓		✓	✓
4OE	Describir el trabajo en equipo de las MYPES en el sector servicio rubro hospedajes en el distrito de TUMBES, 2017						
25	¿Se siente parte de un equipo de trabajo?	✓		✓		✓	✓
26	¿Existe adecuada coordinación con las otras áreas?	✓		✓		✓	✓
27	¿Se siente motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?	✓		✓		✓	✓
28	¿Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?	✓		✓		✓	✓
29	¿Considera que se cumplen con las metas?	✓		✓		✓	✓
30	¿Los miembros de su equipo de trabajo entienden la visión del equipo, de la empresa, su misión, metas valores y expectativas?	✓		✓		✓	✓
31	¿Considera que el gerente promueve el trabajo en equipo?	✓		✓		✓	✓
32	¿Cree usted que dispone del total apoyo y compromiso con el gerente del hospedaje?	✓		✓		✓	✓


 Lic. Adm. Rubén Egozcue Infante Cam. 3
 CLAD N° 04004